

Algemene informatie

Aanbesteding: CCaaS-dienstverlening
Aanbestedende Dienst: GBLT
Referentie: -
Toelichting: -

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eisen 9.6 en 9.10.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat aan de eis dat alle dashboard- en rapportagegegevens gedurende de gehele looptijd beschikbaar blijven mede wordt voldaan indien gegevens ouder dan 24 maanden beschikbaar zijn via gearchiveerde, op verzoek te ontsluiten exports in een bewerkbaar formaat (ten minste Excel), terwijl recentere gegevens online raadpleegbaar blijven?

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen, eis 9.6 wordt op dit punt uitgebreid.

Bijlage Programma van eisen, eis 9.6

Alle informatie die via het dashboard wordt weergegeven is gedurende de gehele looptijd van de Opdracht beschikbaar als raadpleegbare historische data.

Wordt vervangen door:

Alle informatie die via het dashboard wordt weergegeven is gedurende de gehele looptijd van de Opdracht beschikbaar als raadpleegbare historische data, waarbij geldt dat tenminste de voorgaande 24 maanden direct beschikbaar dienen te zijn binnen de CCaaS-oplossing en oudere data op verzoek binnen twee Werkdagen beschikbaar gesteld dienen te worden in een bewerkbaar formaat, waaronder ten minste Excel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eis 7.12 en eis 1.5.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat (a) de termijn van drie minuten geldt binnen de Service-uren, in lijn met de telefonische bereikbaarheid van de Servicedesk conform eis 1.5, en (b) hieraan mede invulling kan worden gegeven met een vooraf ingerichte calamiteitenrouting/meldtekst die binnen drie minuten na het verzoek van Opdrachtgever wordt geactiveerd?

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen, eis 7.12 wordt op dit punt verduidelijkt.

Bijlage Programma van eisen, eis 7.12

In het geval van een calamiteit waarbij Opdrachtgever geen toegang meer heeft tot de CCaaS oplossing, is Leverancier in staat om binnen drie minuten nadat Opdrachtgever hiertoe telefonisch een verzoek heeft ingediend bij de Servicedesk, meldteksten en/of routing in de IVR aan te passen conform het verzoek van Opdrachtgever, zodat Bellers worden geïnformeerd over de calamiteit.

Wordt gewijzigd in:

In het geval van een calamiteit waarbij Opdrachtgever geen toegang meer heeft tot de CCaaS oplossing, is Leverancier in staat om binnen de Service-uren binnen drie minuten nadat Opdrachtgever hiertoe telefonisch een verzoek heeft ingediend bij de Servicedesk, meldteksten en/of routing in de IVR aan te passen conform het verzoek van Opdrachtgever, zodat Bellers worden geïnformeerd over de calamiteit.

Voor calamiteiten waarvoor schriftelijk met Opdrachtgever een standaard calamiteitenrouting /meldtekst is overeengekomen geldt dat deze standaard calamiteitenrouting/meldtekst binnen drie minuten na het verzoek van Opdrachtgever door Leverancier geactiveerd dient te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eis 2.2.

Vraag:

De CCaaS-applicatie betreft een standaard SaaS-oplossing, waarbij medewerkers van de internationale platformleverancier uitsluitend incidenteel en gecontroleerd (support en onderhoud) toegang tot Data kunnen hebben. Kunt u bevestigen dat voor deze medewerkers een aantoonbaar gelijkwaardige screening volstaat (bijvoorbeeld een background check conform het ISO/IEC 27001-gecertificeerde beleid van de platformleverancier), en dat de VOG-eis geldt voor de medewerkers van of namens Inschrijver die structureel directe toegang tot de Data hebben?

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen, eis 2.2 wordt op dit punt uitgebreid.

Bijlage Programma van eisen, eis 2.2

Alle medewerkers van en namens Leverancier die directe toegang hebben tot de Data, dienen voorafgaand aan het moment waarop zij voor het eerst toegang hebben tot deze Data in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) op basis van screeningsprofiel 01 – Informatie, met de functieaspecten:

- 11: Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen;
- 12: Omgaan met gevoelige en/of vertrouwelijke informatie;
- 13: Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen;
- 41: Het verlenen van diensten.

De VOG mag op de datum waarop de medewerker van of namens Leverancier voor het eerst toegang krijgt tot de Data niet ouder zijn dan zes maanden.

Wordt vervangen door:

Alle medewerkers van en namens Leverancier die directe toegang hebben tot de Data, dienen voorafgaand aan het moment waarop zij voor het eerst toegang hebben tot deze Data in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) op basis van screeningsprofiel 01 – Informatie, met de functieaspecten:

- 11: Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen;
- 12: Omgaan met gevoelige en/of vertrouwelijke informatie;
- 13: Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen;
- 41: Het verlenen van diensten.

De VOG mag op de datum waarop de medewerker van of namens Leverancier voor het eerst toegang krijgt tot de Data niet ouder zijn dan zes maanden.

Uitzondering hierop vormen medewerkers van/namens Leverancier die incidenteel en gecontroleerd toegang hebben tot de Data in het kader van support en onderhoud van het CCaaS-platform. Voor deze medewerkers van of namens Leverancier geldt dat hiervoor een gelijkwaardige screening volstaat zoals een background-check conform het ISO/IEC 27001 gecertificeerde beleid van de leverancier van het CCaaS-platform.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eis 6.22.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat aan eis 6.22 wordt voldaan indien een Gebruiker aan wie meerdere Gebruiksprofielen of Subgebruiksgroepen zijn toegekend, na eenmalige aanmelding binnen één

werkomgeving over alle bijbehorende functionaliteiten beschikt (rechten worden gecombineerd), zodat afzonderlijk wisselen niet nodig is?

Antwoord:

Indien bij de door u beschreven werkwijze rapportage en monitoring per Gebruiksprofiel en Subgebruiksgroepen onderscheidend beschikbaar blijven alsmede de beschikbaarheid voor routing afzonderlijk instelbaar blijft voldoet de door vragensteller werkwijze aan eis 6.22 van de Bijlage Programma van eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eis 3.13.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat aan eis 3.13 wordt voldaan indien de oplossing borgt dat bij aanmelding op een tweede device de bestaande sessie automatisch wordt beëindigd, zodat een Gebruiker feitelijk op maximaal één device gelijktijdig actief is?

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Verwijzing: Beschrijvend document, §5.3, subgunningscriterium 4, Antwoorden B, C en D.

Vraag:

De Antwoorden B en C vermelden 'work force management' en Antwoord D 'work flow management'. Kunt u bevestigen welke term is bedoeld? En kunt u bevestigen dat onder 'proactief signalen en adviezen' mede wordt verstaan: AI-gestuurde anomalie- en trendsignalering op de rapportagedata met concrete handelingsadviezen, bijvoorbeeld ten aanzien van bezetting en inzet?

Antwoord:

De juiste term betreft workforce management, het Beschrijvend document CCaaS-dienstverlening wordt hierop aangepast.

Beschrijvend document CCaaS-dienstverlening paragraaf 5.3, kwalitatief subgunningscriterium 4, antwoord D:

Ja, waarbij de AI ondersteund bij het verkrijgen van inzichten in kruisverbanden (bijvoorbeeld 'op welke callreason waren de langste gesprekstijden deze week en hoe lang waren die gemiddeld?'), én proactief signalen en adviezen geeft met betrekking tot ten minste work flow management.

Wordt gewijzigd in:

Ja, waarbij de AI ondersteund bij het verkrijgen van inzichten in kruisverbanden (bijvoorbeeld 'op welke callreason waren de langste gesprekstijden deze week en hoe lang waren die gemiddeld?'), én proactief signalen en adviezen geeft met betrekking tot ten minste workforce management.

De Aanbestedende dienst kan bevestigen dat onder 'proactief signalen en adviezen' mede wordt verstaan: AI-gestuurde anomalie- en trendsignalering op de rapportagedata met concrete handelingsadviezen, bijvoorbeeld ten aanzien van bezetting en inzet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Verwijzing: Beschrijvend document, §5.3, subgunningscriterium 8, Antwoord C; Bijlage Verwerkersovereenkomst, artikel 3.2.

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat wordt verstaan onder een script 'dat zichzelf op basis van AI-technologie in de tijd verfijnt en verbeterd', mede in het licht van artikel 3.2 van de Verwerkersovereenkomst (geen geautomatiseerde besluitvorming met AI-modellen)? Kwalificeert een AI-gebaseerde bot (intentherkenning en generatieve AI op basis van de kennisbank van Opdrachtgever), waarvan dialogen en antwoorden op basis van AI-analyses en -aanbevelingen periodiek en onder regie van Opdrachtgever worden verbeterd?

Antwoord:

Bedoeld wordt dat de bot in de tijd nauwkeuriger antwoord geeft doordat klantvragen met behulp van AI-technologie worden geanalyseerd en de dialogen, intentherkenning en antwoorden op basis daarvan worden verbeterd.

De Aanbestedende diens thoudt hierbij regie over de inhoud van de kennisbank en over de doorvoering van wijzigingen. De bot beantwoordt klantvragen op basis van deze kennisbank, en neemt geen zelfstandige besluiten, het geen niet strijdig is met artikel 3.2 van de Bijlage Verwerkersovereenkomst..

De door vragensteller beschreven oplossing lijkt hieraan te voldoen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Verwijzing: Beschrijvend document, §5.3, subgunningscriterium 9.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat voor de Antwoorden C en D onder 'proactief worden geattendeerd' mede wordt verstaan: een (near) realtime kwaliteitsmonitoring waarin MOS-waarden per Gesprek beschikbaar zijn en drempeloverschrijdingen zichtbaar worden signaleerd in een voor Beheerders toegankelijke monitoringomgeving?

Antwoord:

Ja dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen. Hierbij wil de Aanbestedende dienst wel bij opmerken dat Antwoord D naast de hiervoor bedoelde kwaliteitsmonitoring tevens vereist dat clientloggings centraal beschikbaar c.q. raadpleegbaar dienen te zijn voor de Gebruikers met het Gebruiksprofiel Beheerder. Het aanbieden van uitsluitend kwaliteitsmonitoring op basis van MOS-waarden in combinatie met attendering komt overeen met Antwoord C.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Ref.nr.
9

Percelen:
P1 CCaaS-dienstverlening

Onderwerp:
Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eis 6.30.

Vraag:
Kunt u bevestigen dat aan 'teruggeplaatst in de Wachtrij met behoud van positie' wordt voldaan indien het Gesprek met de hoogste prioriteit wordt teruggeplaatst, zodat het als eerstvolgende wordt aangeboden aan de eerstvolgende beschikbare Agent?

Antwoord:
Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen, eis 6.30 wordt op dit punt verduidelijkt.

Bijlage Programma van eisen, eis 6.30
Indien een Agent een Aangeboden gesprek niet binnen de door de Supervisor optioneel ingestelde termijn beantwoordt wordt het Aangeboden Gesprek automatisch teruggeplaatst in de Wachtrij met behoud van positie en aangeboden aan de eerstvolgende beschikbare Agent.

Wordt gewijzigd in:

Indien een Agent een Aangeboden gesprek niet binnen de door de Supervisor optioneel ingestelde termijn beantwoordt wordt het Aangeboden Gesprek automatisch teruggeplaatst in de Wachtrij en als eerstvolgend Gesprek aangeboden aan de eerstvolgende beschikbare Agent.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 sep 2026

Percelen:
P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eis 8.7.

Vraag:
Kunt u bevestigen dat aan eis 8.7 wordt voldaan indien de Beller bij plaatsing in de Wachtrij de op dat moment actuele verwachte wachttijd hoort en vervolgens periodiek een geactualiseerde melding ontvangt van de verwachte wachttijd en/of de actuele positie in de Wachtrij, met behoud van positie?

Antwoord:
Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen, eis 8.7 wordt op dit punt uitgebreid.

Bijlage Programma van eisen, eis 8.7

Na een door Opdrachtgever ingestelde periode in de wachtrij hoort een beller periodiek een meldtekst waarin de op dat moment actuele verwachte resterende tijd in de wachtrij wordt gecommuniceerd.

Wordt vervangen door:

Een Beller hoort bij plaatsing in een Wachtrij de op dat moment verwachte duur van de Wachtrij. Vervolgens hoort de Beller periodiek (na een door Opdrachtgever ingestelde periode) een meldtekst waarin de op dat moment actuele verwachte resterende tijd in de Wachtrij en/of de actuele positie in de Wachtrij wordt gecommuniceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Verwijzing: Beschrijvend document, §5.3, subgunningscriterium 6; Bijlage Programma van eisen, eis 3.19.

Vraag:

Voor Antwoord C (een automatische koppeling/interface met de CRM-applicatie): kunt u bevestigen dat de CRM-applicatie van Opdrachtgever een koppelvlak beschikbaar heeft of krijgt waarmee samenvattingen geautomatiseerd bij het juiste Klantdossier kunnen worden vastgelegd (bijvoorbeeld via de bestaande webservice), en dat de daarvoor benodigde medewerking en eventuele kosten aan CRM-zijde voor rekening van Opdrachtgever zijn?

Antwoord:

Nee, dit kan de Aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen.

Op dit moment beschikt de CRM-applicatie van BakerWare voor zover bekend bij de Aanbestedende dienst nog niet over een koppelvlak waarmee samenvattingen geautomatiseerd bij het juiste Klantdossier worden vastgelegd. De wens is echter dat dit wel mogelijk is.

Indien Inschrijver (in samenwerking met BakerWare) een koppelvlak kan realiseren waarmee samenvattingen geautomatiseerd bij het juiste Klantdossier worden vastgelegd behaald Inschrijver voor dit kwalitatief subgunningscriterium de volledige fictieve korting. De kosten die gepaard gaan met (de ontwikkeling en) realisatie hiervan zijn in zijn geheel voor rekening van Leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eis 6.6; Beschrijvend document, §5.3, toelichting subgunningscriterium 6.

Vraag:

Kunt u — in lijn met de toelichting bij subgunningscriterium 6 — bevestigen dat aan eis 6.6 wordt voldaan indien de transcriptie realtime tijdens het Gesprek meeloopt en de samenvatting direct na afloop van het Gesprek (tijdens de Nawerktijd) automatisch wordt gegenereerd en aan de Agent getoond?

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen, eis 6.6 wordt op dit punt verduidelijkt.

Bijlage Programma van eisen, eis 6.6

Tijdens een telefonisch Gesprek, in ten minste de Nederlandse en Engelse taal, wordt door de CCaaS-applicatie automatisch een transcriptie en samenvatting van het Gesprek gegenereerd in het Nederlandse taal en (indien het Gesprek niet in het Nederlands heeft plaatsgevonden) de taal van het betreffende Gesprek.

De samenvatting bevat ten minste de reden van het Gesprek, gemaakte afspraken en besproken onderwerpen.

Wordt vervangen door:

Tijdens een telefonisch Gesprek, in ten minste de Nederlandse en Engelse taal, wordt door de CCaaS-applicatie automatisch een realtime transcriptie van het Gesprek gegenereerd, en wordt na afloop van het Gesprek wordt binnen de Nawerktijd automatisch een samenvatting van het Gesprek gegenereerd. Zowel de transcriptie als de samenvattingen zijn in de Nederlandse taal én (indien het Gesprek niet in het Nederlands heeft plaatsgevonden) de taal van het betreffende Gesprek.

De samenvatting bevat ten minste de reden van het Gesprek, gemaakte afspraken en besproken onderwerpen.

De geanonimiseerde transcriptie en samenvatting dienen gedurende de gehele looptijd van de Opdracht voor Opdrachtgever beschikbaar te zijn binnen de CCaaS-oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
13

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eis 3.20.

Vraag:

Eis 3.20 noemt een ODBC-Datakoppeling 'of gelijkwaardige interface'. Kunt u bevestigen dat een koppeling op basis van REST API's en/of webhooks, waarbij agent-data event-gedreven (realtime) en call-data ten minste iedere minuut beschikbaar worden gesteld, kwalificeert als gelijkwaardige interface?

Antwoord:

Dit wordt gekwalificeerd als een gelijkwaardige interface.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Prijzenblad, onderdeel V; Bijlage Programma van eisen, begripsbepalingen 'CCaaS-licentie' en 'Concurrent use'.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat aan het concurrent use-model wordt voldaan indien het overeengekomen maximum aantal gelijktijdige Gebruikers per Gebruiksprofiel contractueel is geborgd, wordt bewaakt en gerapporteerd, en de facturatie uitsluitend plaatsvindt op basis van de afgenomen aantallen gelijktijdige Gebruikers conform het prijzenblad, ongeacht of de oplossing technisch met persoonsgebonden (named) accounts werkt, hetgeen mede vanuit beveiligings- en auditoogpunt (herleidbaarheid, AVG) gangbaar is?

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eisen 6.1, 6.2 en 6.3.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat aan eis 6.1 wordt voldaan indien de door Agents en Supervisors gebruikte schermen, meldteksten en notificaties Nederlandstalig zijn en de digitale handleidingen (eisen 6.2 en 6.3) door Leverancier in het Nederlands worden verstrekt, waarbij, analoog aan de uitzondering voor het Functioneel beheersysteem, overige standaard helpteksten en productdocumentatie van de SaaS-oplossing (deels) Engelstalig mogen zijn?

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen, eis 6.1 wordt hierop aangepast.

Bijlage Programma van eisen, eis 6.1

De CCaaS-applicatie is volledig Nederlandstalig. Dit omvat onder meer alle gebruikersinterfaces, meldteksten, notificaties, foutmeldingen, instructies, helpteksten en handleidingen die beschikbaar zijn voor Gebruikers. Uitzondering hierop vormen onderdelen die uitsluitend betrekking hebben op het Functioneel beheersysteem; deze mogen geheel of gedeeltelijk Engelstalig zijn

Wordt vervangen door:

De CCaaS-applicatie onderdelen voor Agents volledig Nederlandstalig. Dit omvat onder meer alle gebruikersinterfaces, meldteksten, notificaties, foutmeldingen, instructies, helpteksten en handleidingen die beschikbaar zijn. De CCaaS-applicatie onderdelen die uitsluitend bedoeld zijn voor Supervisors en Beheerders mogen zowel Nederlandstalig als Engelstalig zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Verwijzing: Beschrijvend document, §5.3, kwalitatief subgunningscriterium 1; Bijlage Programma

van eisen, eisen 3.2 en 3.10.

Vraag:

Moderne CCaaS-oplossingen realiseren spraak in een Citrix-omgeving doorgaans doordat de CCaaS-applicatie (gebruikersinterface) volledig binnen de Citrix-sessie draait, terwijl de audio, ter borging van de spraakqualiteit, via de Citrix Workspace App op de lokale werkplek wordt afgehandeld (media-offloading), zonder telefoontoestel of smartphone. Kunt u bevestigen dat een dergelijke inrichting kwalificeert als 'binnen de Citrix-omgeving van GBLT Gesprekken voeren via internet, waarbij alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn zonder gebruik van een telefoontoestel/smartphone' (Antwoord B), en dat Opdrachtgever de daarvoor benodigde werkplek- en firewallconfiguratie (Citrix Workspace App, benodigde poorten) in redelijkheid faciliteert?

Antwoord:

Het begrip "binnen de Citrix-omgeving" dient in dit kader functioneel te worden geïnterpreteerd; het is niet vereist dat de audiostroom technisch volledig binnen de Citrix-sessie wordt afgehandeld.

Een inrichting waarbij de CCaaS-applicatie (gebruikersinterface) binnen de Citrix-omgeving van GBLT draait en waarbij de audio door middel van media-offloading via de lokale werkplek wordt afgehandeld, waarbij de Gebruiker alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel vanuit deze werkwijze beschikbaar heeft en voor het voeren van Gesprekken geen gebruik hoeft te maken van een telefoontoestel of smartphone, voldoet aan antwoord B.

Hierbij zal de Aanbestedende dienst in redelijkheid alle hiervoor benodigde werkplek- en firewallconfiguratie faciliteren, voor zover deze past binnen de geldende ICT-architectuur en informatiebeveiligingsrichtlijnen van de Aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eis 5.7 en begripsbepalingen 'Incident', 'Probleem' en 'Afhandelingstijd'.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat een Storing voor de Afhandelingstijd van een Incident als verholpen geldt zodra door middel van een workaround het betreffende (deel)proces weer functioneert, waarna de structurele oplossing conform de Afhandelingstijden voor een Probleem wordt gerealiseerd?

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen met dien verstande dat voor de aanvang van de Afhandelingstermijn voor een Probleem dat ontstaat door het realiseren van een Work around

voor een Incident het tijdstip waarop de (oorspronkelijke) Storing (ofwel het Incident) (telefonisch of per email) door de Opdrachtgever is gemeld bij de Servicedesk, of door Opdrachtgever is geregistreerd in het Servicedesksysteem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eis 5.7 (tabel Impactwaarde).

Vraag:

De tabel definieert '> 5', '> 3 en < 5' en '< 2' Gedupeerde gebruikers; de waarden 2, 3 en 5 vallen daarmee buiten de indeling. Kunt u de indeling verduidelijken, bijvoorbeeld: kleiner dan of gelijk aan 2 = Laag, 3 tot en met 5 = Middel, groter dan 5 = Hoog?

Antwoord:

Het is correct dat 5 Gebruikers ontbreekt, de overige waarde vallen niet buiten de indeling. De tabel wordt op dit punt verduidelijkt:

Bijlage Programma van eisen, eis 5.7, tabel Impactwaarde

Betreft > 5 Gedupeerde gebruikers

Betreft >3 en < 5 Gedupeerde gebruikers

Betreft < 2 Gedupeerde gebruikers

Wordt vervangen door:

Betreft 5 of meer Gedupeerde gebruikers

Betreft 3 of 4 Gedupeerde gebruikers

Betreft minder dan 3 Gedupeerde gebruikers

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eisen 6.6 en 10.6; Bijlage Verwerkersovereenkomst, artikel 4.9.

Vraag:

Voor opgenomen Gesprekken geldt een bewaartermijn van twee maanden met automatische vernietiging. Welke bewaartermijnen dienen te worden gehanteerd voor transcripties, samenvattingen en eventuele analyseresultaten die op basis van Gesprekken worden gegenereerd?

Antwoord:

Voor de geanonimiseerde transcriptie en samenvatting van Gesprekken geldt dat deze gedurende de gehele looptijd van de Opdracht bewaard moeten worden. Eis 6.6 zal op dit punt verduidelijkt worden.

Bijlage Programma van eisen, eis 6.6

Tijdens een telefonisch Gesprek, in ten minste de Nederlandse en Engelse taal, wordt door de CCaaS-applicatie automatisch een transcriptie en samenvatting van het Gesprek gegenereerd in het Nederlandse taal en (indien het Gesprek niet in het Nederlands heeft plaatsgevonden) de taal van het betreffende Gesprek.

De samenvatting bevat ten minste de reden van het Gesprek, gemaakte afspraken en besproken onderwerpen.

Wordt vervangen door:

Tijdens een telefonisch Gesprek, in ten minste de Nederlandse en Engelse taal, wordt door de CCaaS-applicatie automatisch een realtime transcriptie van het Gesprek gegenereerd, en wordt na afloop van het Gesprek wordt binnen de Nawerktijd automatisch een samenvatting van het Gesprek gegenereerd. Zowel de transcriptie als de samenvattingen zijn in de Nederlandse taal én (indien het Gesprek niet in het Nederlands heeft plaatsgevonden) de taal van het betreffende Gesprek.

De samenvatting bevat ten minste de reden van het Gesprek, gemaakte afspraken en besproken onderwerpen.

De geanonimiseerde transcriptie en samenvatting dienen gedurende de gehele looptijd van de Opdracht beschikbaar te zijn binnen de CCaaS-oplossing.

Voor de analyseresultaten geldt eveneens dat deze gedurende de gehele looptijd van de Opdracht bewaard moeten worden. Eis 7.11 zal op dit punt verduidelijkt worden.

Bijlage Programma van eisen, eis 7.11

De CCaaS oplossing biedt de mogelijkheid om analyses uit te voeren op basis van klantvragen en de gemaakte keuzes in de IVR.

Wordt vervangen door:

De CCaaS oplossing biedt de mogelijkheid om analyses uit te voeren op basis van klantvragen en de gemaakte keuzes in de IVR.

De resultaten van de gemaakte analyses dienen gedurende de gehele looptijd van de Opdracht beschikbaar te zijn binnen de CCaaS-oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Prijzenblad, onderdeel IV; Bijlage Programma van eisen, eisen 7.8 en 13.2.

Vraag:

Onderdeel IV van het prijzenblad vraagt onder 'Instandhouding' een prijs voor 'Inrichting aanvragen formulier via Selfservice' (aantal: 2). Kunt u bevestigen dat dit twee aanvullende, nog nader door Opdrachtgever te bepalen formulieren betreft die op afroep gedurende de looptijd worden ingericht, naast het KWS-formulier en het Toestemmingsformulier die tot de Implementatie behoren?

Antwoord:

Dit is correct, met dien verstande dat het aantal van twee indicatief is, dit kunnen bij de uitvoering van de Opdracht ook meer of minder formulieren zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eisen 3.1, 3.9 en 3.14.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de koppeling met de Active Directory bestaat uit authenticatie/single sign-on conform eis 3.9 (SAML via ADFS of Entra ID) en gebruikersprovisioning, en of Opdrachtgever over

Entra ID beschikt?

Antwoord:

Ja, dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen, tevens kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat zij over Entra ID beschikt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eisen 3.1, 3.9 en 3.14.

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat de Datakoppeling met de Kennisbank-applicatie (QA managers) functioneel dient te omvatten (bijvoorbeeld het tonen en doorzoeken van kennisartikelen in de agentomgeving, dan wel uitsluitend een verwijzing)?

Antwoord:

De Datakoppeling met de Kennisbank-applicatie dient tot doel te hebben dat de Agent tijdens de afhandeling van een Gesprek zonder contextverlies over de benodigde kennis kan beschikken.

Conform de begripsbepaling wordt onder een Data koppeling verstaan Een koppeling tussen twee verschillende Applicaties waarmee deze Applicaties onderling kunnen communiceren en gegevens kunnen uitwisselen.

Een enkele statische verwijzing zonder enige vorm van gegevensuitwisseling voldoet hier derhalve niet aan. De feitelijke invulling is afhankelijk van de mogelijkheden van de Kennisbank-applicatie van Opdrachtgever tot communiceren en het uitwisselen van gegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Ref.nr.
23

Percelen:
P1 CCaaS-dienstverlening

Onderwerp:
Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eis 3.20.

Vraag:
Welke koppelvlakken ondersteunt het WFM-platform van Opdrachtgever voor het ontvangen van call- en agent-data (bijvoorbeeld REST API, bestandsuitwisseling via SFTP of database-import)? Zijn hiervan specificaties beschikbaar en kunt u bevestigen dat de WFM-leverancier medewerking verleent aan de realisatie van de Datakoppeling?

Antwoord:
Het WFM-platform ondersteund voor zover bekend bij de Aanbestedende dienst in elk geval REST API, voor meer informatie dient u contact op te nemen met de leverancier van het WFM-platform.

De Aanbestedende dienst zal ervoor zorgen dat de leverancier van het WFM-platform medewerking verleent aan de realisatie van de vereiste Datakoppeling.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 sep 2026

Percelen:
P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eisen 6.10 en 6.15 t/m 6.18; Bijlage Prijzenblad, onderdeel V.

Vraag:
Kunt u bevestigen dat de Gebruikers in de Tweedelijns groepen (backoffice) onderdeel uitmaken van de 50 gelijktijdige Agent-licenties uit het prijzenblad en dus geen aanvullende licenties vereisen?

Antwoord:
Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eisen 6.19, 6.20 en 8.8.

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van het verwachte volume voor Live chat?

Antwoord:

Hiervoor kan de Aanbestedende dienst geen verwacht volume geven aangezien er op dit moment nog geen gebruik gemaakt wordt van deze functionaliteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Programma van eisen, eisen 6.19, 6.20 en 8.8.

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van het verwachte volume voor Live chat?

Antwoord:

Hiervoor kan de Aanbestedende dienst geen verwacht volume geven aangezien er op dit moment nog geen gebruik gemaakt wordt van deze functionaliteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
27

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Verslag marktconsultatie (huidige situatie); Bijlage Prijzenblad, onderdeel III ('Onbeperkt bellen').

Vraag:

Ten behoeve van een passende dimensionering en prijsstelling van het onderdeel 'Onbeperkt bellen': gebaseerd op de door GBLT opgegeven circa 170.000 inkomende en 10.000 uitgaande gesprekken, met pieken tot circa 1.500 gesprekken per dag, kunt u afzonderlijk inzage geven in de gemiddelde gespreksduur van de inkomende gesprekken en de gemiddelde gespreksduur van de uitgaande gesprekken?

Antwoord:

De beschikbare gegevens ten aanzien van het aantal en de duur van de Inkomende en Uitgaande gesprekken is opgenomen Bijlage Dimensioneringsrapportage welke is toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken.

De gegevens in de Bijlage Dimensioneringsrapportage zijn, evenals de gegevens in de paragraaf 'Huidige situatie' van de Bijlage Verslag marktconsultatie indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de onderhavige Opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Verslag marktconsultatie (huidige situatie); Bijlage Prijzenblad, onderdeel III ('Onbeperkt bellen').

Vraag:

Ten behoeve van een passende dimensionering en prijsstelling van het onderdeel 'Onbeperkt bellen': gebaseerd op de door GBLT opgegeven circa 170.000 inkomende en 10.000 uitgaande gesprekken, met pieken tot circa 1.500 gesprekken per dag, kunt u aangeven wat het maximum aantal gelijktijdige gesprekken is?

Antwoord:

De beschikbare gegevens ten aanzien van het aantal en de duur van de Inkomende en Uitgaande

gesprekken is opgenomen in Bijlage Dimensioneringsrapportage welke is toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken.

De gegevens in de Bijlage Dimensioneringsrapportage zijn, evenals de gegevens in de paragraaf 'Huidige situatie' van de Bijlage Verslag marktconsultatie indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de onderhavige Opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Verslag marktconsultatie (huidige situatie); Bijlage Prijzenblad, onderdeel III ('Onbeperkt bellen').

Vraag:

Ten behoeve van een passende dimensionering en prijsstelling van het onderdeel 'Onbeperkt bellen': kunt u de actuele jaarvolumes bevestigen (circa 170.000 inkomende en 10.000 uitgaande gesprekken, met pieken tot circa 1.500 gesprekken per dag)?

Antwoord:

De beschikbare gegevens ten aanzien van het aantal en de duur van de Inkomende en Uitgaande gesprekken is opgenomen in Bijlage Dimensioneringsrapportage welke is toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken.

De gegevens in de Bijlage Dimensioneringsrapportage zijn, evenals de gegevens in de paragraaf 'Huidige situatie' van de Bijlage Verslag marktconsultatie indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de onderhavige Opdracht

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Verwijzing: Bijlage Prijzenblad.

Vraag:

Het prijzenblad bevat de onderdelen I tot en met V en VII; een onderdeel VI ontbreekt. Kunt u bevestigen dat er geen onderdeel ontbreekt en dat de nummering een kennelijke verschrijving betreft?

Antwoord:

Dit betreft een omissie, de Bijlage Prijzenblad wordt op dit punt aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Verwijzing: Aankondiging TN-604237, rubriek 5.1; Bijlage Prijzenblad, onderdeel V.

Vraag:

De aankondiging vermeldt 1.920 licentiemaanden voor het Gebruiksprofiel Agent; het prijzenblad rekent met 2.400 licentiemaanden (50 gelijktijdige Agents gedurende 48 maanden). Kunt u bevestigen dat het prijzenblad leidend is en dat wordt uitgegaan van 50 gelijktijdige Agent licenties?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst kan bevestigen dat het aantal licentiemaanden zoals opgenomen in de Bijlage Prijzenblad gehanteerd dient te worden als uitgangspunt bij het opstellen van een Inschrijving.

De Aanbestedende dienst kan niet bevestigen dat er uitgegaan wordt van 50 gelijktijdige CCaaS-licenties Agent. Conform eis 3.5 dient de CCaaS#oplossing geschikt te zijn voor het gelijktijdig gebruik van minimaal 75 CCaaS#licenties, ongeacht het type licentie, door Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
32

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Onderwerp:

Verwijzing: Programma van Eisen, 3.5 Licentiestructuur

Vraag:

GBLT geeft aan dat de CaaS oplossing minimaal geschikt dient te zijn voor het gelijktijdig gebruik van 75 CaaS licenties. Het lijkt erop dat het prijzenblad is gebaseerd op andere aantallen? Kunt u aangeven welk minimum aantal gelijktijdig gebruik van CaaS licenties Inschrijver dient aan te houden?

Antwoord:

Inschrijver dient te voldoen aan alle eisen zoals opgenomen in de Bijlage Programma van eisen en derhalve ook aan eis 3.5. Dit betekent dat de CCaaS#oplossing geschikt dient te zijn voor het gelijktijdig gebruik van minimaal 75 CCaaS#licenties, ongeacht het type licentie, door Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
33

Onderwerp:

ARTIKEL 25

Vraag:

Toevoegen aan artikel:

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

Antwoord:

De Aanbestedende dienst onderschrijft dat dit het geval is, een toevoeging aan artikel 25 van de Bijlage GIBIT-2025 is echter niet nodig aangezien dit reeds voortvloeit uit lid 4 van dit artikel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

34

Onderwerp:

ARTIKEL 25 lid 1

Vraag:

Toevoegen aan artikel:

“De SBOM wordt uitsluitend op hoofdlijnen verstrekt en omvat geen gedetailleerde broncode-, configuratie- of architectuurinformatie” Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Hier gaat de aanbestedende dienst mee akkoord.

Aan Bijlage Conceptovereenkomst, Artikel 9 wordt toegevoegd. Lid 3

Voor de inhoud van de Software Bill of Materials (SBOM), zoals bedoelt in artikel 25 lid 1 van de Bijlage GIBIT-2025 geldt aanvullend dat:

- De gegevens ten minste toezien op de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde softwarecomponenten en niet op het onderliggende netwerk-, infrastructuur- en platformcomponenten;
- De gegevens met betrekking tot broncodes, configuratie- en architectuurinformatie ten minste op hoofdlijnen opgenomen dienen te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

35

Onderwerp:

ARTIKEL 25 lid 1

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat de verplichting tot het verstrekken van een Software Bill of

Materials uitsluitend ziet op door Leverancier zelf ontwikkelde softwarecomponenten en niet op onderliggende netwerk-, infrastructuur of platformcomponenten?

Antwoord:

Hier gaat de aanbestedende dienst mee akkoord.

Aan Bijlage Conceptovereenkomst, Artikel 9 wordt toegevoegd. Lid 3

Voor de inhoud van de Software Bill of Materials (SBOM), zoals bedoelt in artikel 25 lid 1 van de Bijlage GIBIT-2025 geldt aanvullend dat:

- De gegevens ten minste toezien op de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde softwarecomponenten en niet op het onderliggende netwerk-, infrastructuur- en platformcomponenten;
- De gegevens met betrekking tot broncodes, configuratie- en architectuurinformatie ten minste op hoofdlijnen opgenomen dienen te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
36

Onderwerp:

ARTIKEL 17 (Deel 2)

Vraag:

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

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

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

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat er bij de beantwoording van de vraag vanuit dat deze betrekking heeft op artikel 16 van de Bijlage GIBIT-2025 aangezien alleen in dit document sprake is van een artikel 16. Het is echter voor de Aanbestedende dienst niet duidelijk wat de vraag van vragensteller is. Indien de vraag van vragensteller is aan artikel 16 een lid 7 en 8 toe te voegen met de tekst zoals opgenomen in de vraag dan gaat de Aanbestedende dienst hier net meer akkoord. Het uitgangspunt van de Aanbestedende dienst is dat er alleen bij hoge uitzondering wordt afgeweken van de algemene inkoopvoorwaarden, in dit geval de GIBIT-2025. Voor de onderhavige Opdracht ziet de Aanbestedende dienst geen noodzaak om af te wijken van de tekst van artikel 16 van de GIBIT-2025.

Indien de vraag van vragensteller niet gaat over artikel 16 van de Bijlage GIBIT-2025 dan verzoekt de Aanbestedende dienst vragensteller de vraag nader toe te lichten tijdens de tweede vragenronde zodat deze alsnog beantwoord kan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
37**Onderwerp:**

ARTIKEL 17 (Deel 1)

Vraag:

Geheel vervangen door:

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

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

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

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

16.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.

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

16.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van

€ 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

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

gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.

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

16.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden. door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.

16.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van

€ 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

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

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat er bij de beantwoording van de vraag vanuit dat deze betrekking heeft op artikel 16 van de Bijlage GIBIT-2025 aangezien alleen in dit document sprake is van een artikel 16. Het is echter voor de Aanbestedende dienst niet duidelijk wat de vraag van vragensteller is. Indien de vraag van vragensteller is om lid 1 tot en met lid 6 van artikel 16 te vervangen door de tekst zoals opgenomen in de vraag dan gaat de Aanbestedende dienst hier net meer akkoord. Het uitgangspunt van de Aanbestedende dienst is dat er alleen bij hoge uitzondering wordt afgeweken van de algemene inkoopvoorwaarden, in dit geval de GIBIT-2025. Voor de onderhavige Opdracht ziet de Aanbestedende dienst geen noodzaak om af te wijken van de tekst van artikel 16 van de GIBIT-2025.

Indien de vraag van vragensteller niet gaat over artikel 16 van de Bijlage GIBIT-2025 dan verzoekt de Aanbestedende dienst vragensteller de vraag nader toe te lichten tijdens de tweede vragenronde zodat deze alsnog beantwoord kan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
38

Onderwerp:
ARTIKEL 3 lid 3

Vraag:

Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien." Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT- Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat er bij de beantwoording van de vraag vanuit dat deze betrekking heeft op artikel 3 lid 3 van de Bijlage GIBIT-2025. Indien de vraag van vragensteller niet gaat over artikel 3 lid 3 van de Bijlage GIBIT-2025 dan verzoekt de Aanbestedende dienst vragensteller de vraag nader toe te lichten tijdens de tweede vragenronde zodat deze alsnog beantwoord kan worden.

De Aanbestedende dan gaat niet akkoord met de voorgestelde toevoeging. Het uitgangspunt van de Aanbestedende dienst is dat er alleen bij hoge uitzondering wordt afgeweken van de algemene inkoopvoorwaarden, in dit geval de GIBIT-2025. Voor de onderhavige Opdracht ziet de Aanbestedende dienst geen noodzaak om af te wijken van de tekst van artikel 3 lid 3 van de GIBIT-2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
39

Onderwerp:
ARTIKEL 3 lid 2 i)

Vraag:

Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat er bij de beantwoording van de vraag vanuit dat deze betrekking heeft op artikel 3 lid 2 van de Bijlage GIBIT-2025. Indien de vraag van vragensteller niet gaat over artikel 3 lid 2 van de Bijlage GIBIT-2025 dan verzoekt de Aanbestedende dienst vragensteller de

vraag nader toe te lichten tijdens de tweede vragenronde zodat deze alsnog beantwoord kan worden.

De Aanbestedende dan gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging. Het uitgangspunt van de Aanbestedende dienst is dat er alleen bij hoge uitzondering wordt afgeweken van de algemene inkoopvoorwaarden, in dit geval de GIBIT-2025. Voor de onderhavige Opdracht ziet de Aanbestedende dienst geen noodzaak om af te wijken van de tekst van artikel 3 lid 3 van de GIBIT-2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
40

Onderwerp:

PvE 7.8 blz. 12

Vraag:

Kunt u nader specificeren wat wordt verstaan onder 'door Opdrachtgever gegenereerde formulieren' en welke typen formulieren hiermee worden bedoeld?

Antwoord:

Hieronder wordt verstaan formulieren die door Opdrachtgever zijn gemaakt, het gaat hierbij om verschillende soorten formulieren. Voorbeelden kunnen zijn (niet uitputtend) machtigingsformulieren en formulieren voor een verzoek tot kwijtschelding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
41

Onderwerp:

PvE 6.58 blz. 10

Vraag:

Kunt u nader toelichten wat binnen deze eis wordt verstaan onder 'releasecodes'?

Antwoord:

Onder releasecodes verstaat de Aanbestedende dienst door Agents selecteerbare beschikbaarheids- en werkstatussen die de operationele situatie aangeven (bijvoorbeeld: beschikbaar, niet beschikbaar, pauze etc.)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
42

Onderwerp:

PvE 5.8 t/m 5.12 blz. 6

Vraag:

Cloud-producten maken veelal gebruik van het continue leveringsmodel in een microservices-architectuur. In plaats van twee of drie keer per jaar grote batches met wijzigingen uit te brengen, brengen we continu kleine batches met wijzigingen uit zodra we ze hebben doorgevoerd. Beheerders en gebruikers worden ruim voorafgaand aan de implementatie van wijzigingen geïnformeerd middels release notes. Is dit akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord zolang wordt voldaan aan alle eisen zoals opgenomen in de Bijlage Programma van eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
43

Onderwerp:
PvE 3.1 blz. 2

Vraag:

Kunt u aangeven welke koppelingen deze applicaties ondersteunen?

Antwoord:

Nee, hiervan is de Aanbestedende dienst niet op de hoogte, deze informatie dient u derhalve zelf te verkrijgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Bijlage Prijzenblad regel 35

Vraag:

Om de gevraagde dienstverlening correct te kunnen ontwerpen, prijzen en dimensioneren, is inzicht in het actuele gebruik noodzakelijk. Kunt u de laatste 12 maanden aan CDR-gegevens (geanonimiseerd indien gewenst) of een gelijkwaardige verkeersrapportage beschikbaar stellen?

Antwoord:

De beschikbare gegevens ten aanzien van het aantal en de duur van de Inkomende en Uitgaande gesprekken is opgenomen in Bijlage Omvang Gesprekken welke is toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken.

De gegevens in de Bijlage Omvang Gesprekken zijn, evenals de gegevens in de paragraaf 'Huidige situatie' van de Bijlage Verslag marktconsultatie indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de onderhavige Opdracht

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Ref.nr.
45

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Onderwerp:

Bijlage Gibit-2025 artikel 28

Vraag:

Inschrijver kan niet akkoord gaan met een onbeperkt auditrecht binnen zijn organisatie en die van derden, gezien de impact op de bedrijfsvoering. Aangezien Inschrijver optreedt als reseller van een SaaS-oplossing, stelt hij voor om in plaats daarvan op verzoek relevante documentatie ter inzage te geven. Inschrijver verzoekt om aanpassing of buiten toepassingstelling van dit artikel en ziet uw reactie graag tegemoet.

Antwoord:

Artikel 28 van de Bijlage GIBIT-2025 heeft betrekking op de controle van de uitvoering van de Opdracht conform de Aanbestedingsstukken (waaronder de Overeenkomst) door Leverancier en op de medewerking van Leverancier aan audits bij Opdrachtgever.

Daarbij merkt de Aanbestedende dienst op dat bij generieke dienstverlening die aan meerdere afnemers wordt geleverd, een TPM als bedoeld in artikel 38 in beginsel het primaire controlemiddel is. Er is dan ook geen sprake van een onbeperkt auditrecht bij Leverancier, noch bij diens toeleveranciers of onderaannemers, zoals door vragensteller wordt verondersteld.

Het in dit artikel opgenomen controlerecht, evenals de verplichting van Leverancier om medewerking te verlenen aan audits bij Opdrachtgever, wordt noodzakelijk geacht voor situaties waarin daartoe aanleiding bestaat. Artikel 28 van de Bijlage GIBIT-2025 blijft daarom ongewijzigd van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
46

Onderwerp:

Bijlage Gibit-2025 artikel 4

Vraag:

Inschrijver is van mening dat termijnen uitsluitend als fataal kunnen worden aangemerkt indien hierover expliciete overeenstemming tussen partijen is bereikt. Kunt u aangeven of u dit standpunt deelt? Indien niet, verneemt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Er is alleen sprake van een fatale termijn indien deze is opgenomen in de Aanbestedingsstukken,

dan wel indien deze schriftelijk tussen partijen is overeengekomen gedurende de uitvoering van de Opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage antwoorden subgunningscriteria #7

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven op basis van hoeveel gesprekken per maand wij de oplossing en de daarbij behorende kosten ten aanzien van antwoord C dienen te baseren?

Antwoord:

Alle kwalitatieve subgunningscriteria zien toe op de gehele Opdracht, het gaat bij kwalitatief subgunningscriterium 7 dus om alle opgenomen Gesprekken. Op basis van de periode waarop de Bijlage Dimensioneringsrapportage betrekking op heeft is de verwachting dat +/- 93% van de Gesprekken opgenomen wordt. Dit percentage is indicatief en gebaseerd op historische gegevens, hieraan kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

Kwalitatieve subgunningscriteria hebben tot doel het onderscheidend vermogen (toegevoegde waarde) van een inschrijving op kwaliteit te beoordelen. Dit is dan ook de reden dat bij elk van de kwalitatieve subgunningscriteria is vermeld dat Inschrijver aan dient te geven in welke mate aan de betreffende wens wordt voldaan zonder dat hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Het is dan ook niet toegestaan om tijdens de uitvoering van de Opdracht kosten in rekening te brengen welke niet zijn gespecificeerd in de Bijlage Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Bijlage prijzenblad

Vraag:

Ingave van het getal '0' wordt niet geaccepteerd, daar bij aan te bieden oplossing bepaalde uitgevraagde diensten geen kosten met zich meebrengen. Kan opdrachtgever prijzenblad hierop aanpassen?

Antwoord:

Nee, zoals aangegeven is het niet toegestaan om nul-prijzen en negatieve prijzen in rekening te brengen. De reden hiervan is dat er realistische prijzen aangeboden dienen te worden die ook gehandhaafd kunnen worden op het moment dat het aantal van een kostenpost (aanzienlijk) stijgt of daalt.

Indien Inschrijver ongeacht het aantal keer dat een kostenpost wordt afgenomen een nul-prijs wenst te hanteren heeft deze de mogelijkheid om een prijs van bijvoorbeeld € 0,01 op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Bijlage concept overeenkomst 5.2

Vraag:

Artikel schrijft voor dat licenties naar rato van kalenderdagen worden verrekend. Bij een concurrent licentiemodel wordt de facturatie echter vastgesteld op basis van het hoogste aantal gelijktijdig gebruikte licenties gedurende de betreffende maand. Deze bepalingen lijken tegenstrijdig. Kan opdrachtgever artikel 5.2 verduidelijken en, indien nodig, aanpassen zodat de factureringswijze voor concurrent licenties eenduidig is vastgelegd?

Antwoord:

Conform de begripsbepaling wordt onder Concurrent Use verstaan:

“Het recht om een Applicatie door meerdere Gebruikers gelijktijdig te laten gebruiken, waarbij het maximaal toegestane aantal gelijktijdige Gebruikers per Gebruiksprofiel wordt bepaald door het aantal beschikbare CCaaS-licenties voor het betreffende Gebruiksprofiel.”

Daarbij wordt opgemerkt dat het aantal gelijktijdige Gebruikers per Gebruiksprofiel technisch en contractueel wordt begrensd door het aantal door Opdrachtgever afgenomen CCaaS-licenties voor dat Gebruiksprofiel.

Opdrachtgever bepaalt zelf het aantal af te nemen CCaaS-licenties per Gebruiksprofiel. Er kunnen derhalve nimmer meer Gebruikers gelijktijdig gebruikmaken van de CCaaS-oplossing dan het aantal voor dat Gebruiksprofiel afgenomen CCaaS-licenties toestaat. Van een situatie waarin een onbeperkt aantal Gebruikers gelijktijdig kan inloggen en achteraf wordt afgerekend op basis van het hoogste geconstateerde gebruik, is dan ook geen sprake.

De in artikel 5.2 opgenomen bepaling inzake verrekening naar rato van kalenderdagen ziet uitsluitend op wijzigingen in het aantal door Opdrachtgever afgenomen CCaaS-licenties gedurende een kalendermaand, bijvoorbeeld in geval van uitbreiding of vermindering van het aantal licenties voor een Gebruiksprofiel.

De facturatie is gebaseerd op het aantal door Opdrachtgever afgenomen CCaaS-licenties in de betreffende kalendermaand. De pro rata-bepaling regelt uitsluitend de financiële verrekening van tussentijdse wijzigingen in dat aantal en doet geen afbreuk aan deze systematiek. Van een tegenstrijdigheid tussen de bepalingen is daarom geen sprake.

De Aanbestedende dienst acht artikel 5.2 van de Bijlage Conceptovereenkomst voldoende duidelijk en ziet geen aanleiding de factureringswijze aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
50

Onderwerp:

Bijlage concept overeenkomst 4.1

Vraag:

In artikel 4.1 wordt verwezen naar een bijlage 2 prijzen. Dit is echter bijlage 3. Kan opdrachtgever de eis hierop aanpassen?

Antwoord:

Bijlage Conceptovereenkomst, artikel 4 lid 1

De overeengekomen prijzen voor de Implementatie en levering van de CCaaS-dienstverlening zijn opgenomen in bijlage 2.

Wordt vervangen door:

De overeengekomen prijzen voor de Implementatie en levering van de CCaaS-dienstverlening zijn opgenomen in bijlage 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage concept overeenkomst 3.6

Vraag:

De overeenkomst bepaalt dat de uitvoering/livegang niet eerder dan 1 mei 2027 aanvangt. Indien de implementatie eerder wordt afgerond en de livegang feitelijk op 1 april 2027 plaatsvindt, is de inschrijver dan gerechtigd om licentiekosten over de maand april 2027 te factureren?

Antwoord:

Nee, de Aanbestedende dienst zal niet eerder dan 1 mei 2027 gebruik gaan maken van de CCaaS-oplossing van Leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 3.2

Vraag:

Wil opdrachtgever screenrecording van de agent toepassen en zo ja hoe en welke rol speelt XenApp hierbij?

Antwoord:

Nee hiervan is geen sprake.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 9.2

Vraag:

De aan te bieden oplossing genereert het gevraagde dashboard op basis van het laatst afgeronde 30 minuten, waarbij de laatst afgeronde 15 minuten inbegrepen is, kan opdrachtgever de eis hierop aanpassen?

Antwoord:

Hier gaat de Aanbestedende dienst mee akkoord, eis 9.2 wordt aangepast.

Bijlage Programma van eisen, eis 9.2

Het dashboard biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om historische gegevens met betrekking tot de Contactenstroom over een door Opdrachtgever te selecteren periode, afgerond op kwartieren, direct grafisch en numeriek te raadplegen.

Wordt vervangen door:

Het dashboard biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om historische gegevens met betrekking tot de Contactenstroom over een door Opdrachtgever te selecteren periode, afgerond op kwartieren of halve uren, direct grafisch en numeriek te raadplegen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 9.1

Vraag:

De aan te bieden oplossing genereert het gevraagde dashboard op basis van het laatst afgeronde 30 minuten, waarbij de laatst afgeronde 15 minuten inbegrepen is, kan opdrachtgever de eis hierop aanpassen?

Antwoord:

Hier gaat de Aanbestedende dienst mee akkoord, eis 9.1 wordt aangepast.

Bijlage Programma van eisen, eis 9.1

De CCaaS oplossing beschikt over een online dashboard dat Opdrachtgever real time en over het laatst afgeronde kwartier zowel grafisch als numeriek inzicht geeft in de Contactenstroom, waaronder inzicht in Agents, hun status en de IVR. Het dashboard biedt de mogelijkheid om per weergave te bepalen welke informatieonderwerpen worden getoond en om real-time gegevens en gegevens over het laatst afgeronde kwartier naast elkaar weer te geven.

Wordt vervangen door:

De CCaaS-oplossing beschikt over een online dashboard dat Opdrachtgever automatisch (zonder handmatige tussenkomst) real time en over ten minste het laatst afgeronde kwartier zowel grafisch als numeriek inzicht geeft in de Contactenstroom. Hierbij wordt onder real-time verstaan dat de gegevens ten minste elke vijftien seconden worden ververs.

Hierbij biedt het dashboard de mogelijkheid om per weergave te bepalen welke informatieonderwerpen worden getoond (inclusief filteren op type Communicatiekanaal en het combineren van kanalen) alsmede de mogelijkheid om zowel de real-time gegevens als de gegevens over ten minste het laatst afgeronde kwartier naast elkaar weer te geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
55

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 8.5

Vraag:

ongelimiteerd' is een niet te kwantificeren eenheid in onze ogen, kan opdrachtgever een realistisch minimum aantal wachtrijen opnemen in deze eis?

Antwoord:

Het gaat hierbij om alle Wachtrijen die in de CCaaS-oplossing zijn gedefinieerd. Eis 8.5 wordt op dit punt verduidelijkt.

Bijlage Programma van eisen, eis 8.5

Een Agent kan aan een ongelimiteerd aantal Wachtrijen worden gekoppeld.

Wordt vervangen door:

Een Agent kan aan alle binnen de CCaaS-oplossing gedefinieerde Wachtrijen worden gekoppeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
56

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 6.22

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven wat verstaan wordt onder 'subgebruiksgroepen'?

Antwoord:

Conform de begripsbepaling wordt onder een Subgebruiksgroep verstaan: Een binnen een Gebruikersgroep ingestelde groep van Gebruikers, die beschikt over een subset van de functionaliteiten, rechten en bevoegdheden die behoren bij het onderliggende Gebruiksprofiel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
57

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 3.13

Vraag:

Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat de gebruiker zelf een voorkeurapparaat kan opgeven, bijvoorbeeld in de use case om te swichten van apparaat 1 naar apparaat 2 en daarmee deze eis aanpassen? In onze oplossing dient slechts één licentie betaald te worden, ook als een concurrent

gebruiker tegelijkertijd op twee apparaten ingelogd is

Antwoord:

Nee hiermee gaat de Aanbestedende dienst niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage verwerkersovereenkomst 3.2

Vraag:

Kan opdrachtgever - ook in het licht van bijlage 3 - aangeven welke definitie van toepassing is ten aanzien van 'geautomatiseerde besluitvorming'?

Antwoord:

Onder geautomatiseerde besluitvorming wordt, in lijn met artikel 22 AVG, verstaan: een besluitvormingsproces waarbij een geautomatiseerd systeem zelfstandig of grotendeels zelfstandig een besluit neemt op basis van beschikbare gegevens, zonder betekenisvolle menselijke tussenkomst.

Van betekenisvolle menselijke tussenkomst is sprake wanneer een medewerker het voorgestelde besluit daadwerkelijk beoordeelt en bevoegd is om dit te wijzigen, af te wijzen of goed te keuren voordat het definitief wordt genomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.**Onderwerp:**

59

Bijlage antwoorden subgunningscriteria #8

Vraag:

Kan Opdrachtgever ten aanzien van bot voor standaardvragen aangeven met welk aantal gesprekken én minuten per maand gerekend moet worden en kunt u het prijzenblad aanvullen zodat - indien we deze wens kunnen invullen - de bijbehorende kosten kunnen opnemen?

Antwoord:

Aangezien op dit moment geen gebruik wordt gemaakt van een IVR waarmee buiten de openingstijden van het KCC standaardvragen middels een digitale oplossing (bot) worden beantwoord, zijn hierover geen historische gegevens beschikbaar.

De Aanbestedende Dienst is van mening dat een inschrijver op basis van eigen expertise, ervaring en marktkennis een realistische inschatting kan maken van de hiervoor benodigde capaciteit en het verwachte gebruik.

Kwalitatieve subgunningscriteria hebben tot doel het onderscheidend vermogen (toegevoegde waarde) van een inschrijving op kwaliteit te beoordelen. Dit is dan ook de reden dat bij elk van de kwalitatieve subgunningscriteria is vermeld dat Inschrijver aan dient te geven in welke mate aan de betreffende wens wordt voldaan zonder dat hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Om die reden wordt de Bijlage Prijzenblad dan ook niet aangepast en is het niet toegestaan om tijdens de uitvoering van de Opdracht kosten in rekening te brengen welke niet zijn gespecificeerd in de Bijlage Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 3.3

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat anonimiseren achteraf voldoende is voor opdrachtgever, gezien de werking van moderne CCaaS oplossingen, kunt u dat bevestigen?

Antwoord:

Het is voor de Aanbestedende dienst niet duidelijk wat vragensteller bedoelt met anonimiseren achteraf waardoor het niet mogelijk is deze vraag te beantwoorden. De Aanbestedende dienst verzoekt vragensteller dan ook deze vraag tijdens de tweede vragenronde te verduidelijken door aan te geven wat hieronder wordt verstaan en hoe dit wordt vormgegeven,.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 3.1

Vraag:

Kan opdrachtgevers aangeven waarop behoud van de met name de bestaande WFM-applicatie en de Kennisbank-applicatie in de nieuwe architectuurplaat gebaseerd is, daar deze functionaliteiten (op termijn) ook binnen de beoogde oplossing ingericht kunnen worden, omdat deze deel uit maken van de all-in-one oplossing?

Antwoord:

Aangezien de Aanbestedende dienst op dit moment overeenkomsten heeft voor de WFM-applicatie en de Kennisbank-applicatie en hierover tevreden is ziet de Aanbestedende dienst geen noodzaak/reden deze functionaliteiten als eis aan de CCaaS-oplossing op te nemen, te meer daar dit mogelijk het speelveld van gegadigde beperkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 12.7

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat de training voor alle benoemde profielen - in gedachte de maximum groepsgrootte van 5 deelnemers - binnen één trainingssessie afgerond kan worden (mede gezien het aantal 1 in het prijzenblad)?

Antwoord:

De verwachting is dat er per Gebruiksprofiel maximaal 5 Gebruikers worden opgeleid. Echter in de

praktijk kan blijken dat de opleidingsbehoefte bij aanvang van de Opdracht hoger of lager is of dat er gedurende de uitvoering van de Opdracht nog behoefte is extra opleidingen. De in de Bijlage Prijzenblad opgenomen aantallen zijn dan ook indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
63

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 12.4

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat benoemde vervolgoopleidingen na de implementatie verrekend kunnen worden met de opdrachtgever, kunt u dat bevestigen?

Antwoord:

Het gaat in eis 12.4 van de Bijlage Programma van eisen niet om vervolgoopleidingen maar om het opleiden van nieuwe Gebruikers. Voor een opleidingen mogen de kosten zoals bij inschrijving aangeboden in de Bijlage Prijzenblad in rekening gebracht worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
64

Onderwerp:

Beschrijvend document 6.3.2

Vraag:

Opdrachtgever benoemt hier 'inclusief BTW', kunt u bevestigen dat wij in het prijzenblad de tarieven 'exclusief BTW' dienen op te nemen, zoals benoemd in dit blad?

Antwoord:

Dit is correct, het beschrijvend document wordt hierop aangepast.

Beschrijvend document CCaaS-dienstverlening, paragraaf 6.3.2 Beoordeling financieel gunningscriterium

Vervolgens wordt de inschrijfprijs gecontroleerd. In geval van tegenstrijdigheden tussen de in TenderNed ingevulde inschrijfprijs (inclusief btw) en de inschrijfprijs (inclusief btw) op het ingediende prijzenblad (Bijlage Prijzenblad), is de inschrijfprijs op het prijzenblad leidend.

Wordt vervangen door:

Vervolgens wordt de inschrijfprijs gecontroleerd. In geval van tegenstrijdigheden tussen de in TenderNed ingevulde inschrijfprijs (exclusief btw) en de inschrijfprijs (exclusief btw) op het ingediende prijzenblad (Bijlage Prijzenblad), is de inschrijfprijs op het prijzenblad leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
65

Onderwerp:

Bijlage antwoorden subgunningscriteria

Vraag:

Bepaalde wensen hebben een beperkte waarde in de gehanteerde telling ten opzichte van de eventuele kosten die gemoeid met de invulling daarvan. Kan opdrachtgever aangeven waar de voorkeur naar uitgaat: maximale invulling van de wens of focus op zo laag mogelijke kosten, mede in het licht van de gekozen beoordelingsmethodiek? Wij willen voorkomen dat we bepaalde gunningscriteria niet (geheel) positief beantwoorden, terwijl de aangeboden oplossing deze wel kan invullen en de daadwerkelijke toegevoegde waarde voor de organisatie, gebruikers en eindklanten aanzienlijk hoger ligt dan de waarde in het gehanteerde model

Antwoord:

Het is aan Inschrijver om te bepalen op welke wijze invulling wordt gegeven aan de verschillende (sub)gunningscriteria en welke afweging daarbij wordt gemaakt tussen prijs en kwaliteit.

De fictieve korting die aan een kwalitatief subgunningscriterium is toegekend, weerspiegelt de waarde die de Aanbestedende dienst aan het betreffende kwalitatieve subgunningscriterium hecht binnen de beoordelingssystematiek.

De Aanbestedende Dienst doet geen uitspraak over de mate waarin een maximale invulling van een kwalitatief gunningscriterium al dan niet wenselijker is dan het aanbieden van een lagere prijs. Deze afweging maakt integraal onderdeel uit van de inschrijvingsstrategie en behoort uitsluitend

tot de verantwoordelijkheid van de Inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
66

Onderwerp:

Prijzenblad telefonie

Vraag:

Kan Opdrachtgever ten aanzien van onbeperkt bellen aangeven met welk volume in aantal en minuten per maand wij rekening dienen te houden, waarbij deze informatie opgesplitst is in ingaand en uitgaande gesprekken?

Antwoord:

De beschikbare gegevens ten aanzien van het aantal en de duur van de Inkomende en Uitgaande gesprekken is opgenomen in Bijlage Omvang Gesprekken welke is toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken.

De gegevens in de Bijlage Omvang Gesprekken zijn, evenals de gegevens in de paragraaf 'Huidige situatie' van de Bijlage Verslag marktconsultatie indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de onderhavige Opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Bijlage antwoorden subgunningscriteria

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven of de benoemde wensen direct bij initiele implementatie ingevuld dienen te worden, en zo ja welke?

Antwoord:

De antwoorden op de kwalitatieve subgunningscriteria maken integraal onderdeel uit van de inschrijving van Leverancier en van de contractuele verplichtingen die voortvloeien uit de uitvoering van de Opdracht.

Dit betekent dat Leverancier vanaf de livegang van de CCaaS-oplossing (1 mei 2027) uitvoering dient te geven aan de in de inschrijving aangeboden en gecommitteerde functionaliteiten, prestaties en werkwijzen zoals beschreven in de antwoorden op de kwalitatieve subgunningscriteria, tenzij de Aanbestedende dienst schriftelijk heeft aangegeven dat een specifieke functionaliteit pas op een later moment geïmplementeerd hoeft te worden..

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
68

Onderwerp:

Beschrijvend document 5.2

Vraag:

Opdrachtgever benoemt hier 'inclusief BTW', kunt u bevestigen dat wij in het prijzenblad de tarieven 'exclusief BTW' dienen op te nemen, zoals benoemd in dit blad?

Antwoord:

Dit is correct, het beschrijvend document wordt hierop aangepast.

Beschrijvend document CCaaS-dienstverlening, paragraaf 5.2 Gunningsmethodiek, 4e alinea
De inschrijfprijs is de totale prijs zoals ingevuld door de Inschrijver in het prijzenblad (Bijlage Prijzenblad). Dit betreft de automatisch berekende inschrijfprijs (inclusief btw) zoals opgenomen in het bij de Inschrijving ingediende prijzenblad.

Wordt vervangen door:

De inschrijfprijs is de totale prijs zoals ingevuld door de Inschrijver in het prijzenblad (Bijlage Prijzenblad). Dit betreft de automatisch berekende inschrijfprijs (inclusief btw) zoals opgenomen in het bij de Inschrijving ingediende prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
69

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.4.1

Vraag:

De ervaring leert dat de kwaliteit van de beantwoording verhoogd wordt als er in de tweede ronde vragen ook nieuwe vragen gesteld mogen worden en niet enkel verdiepingsvragen ten aanzien van de antwoorden in de eerste NVI. Bent u bereid het proces hierop aan te passen?

Antwoord:

Nee, hiertoe is de Aanbestedende dienst niet bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
70

Onderwerp:

Bijlage concept overeenkomst artikel 4

Vraag:

Kan opdrachtgever akkoord gaan met jaarlijkse vooruitbetaling van de minimaal af te nemen licenties, zoals gebruikelijk is voor CCaaS oplossingen, zodat wij geen opslag dienen te hanteren voor maandelijkse facturering van deze minimale afname (en de eventuele overusage)?

Antwoord:

Nee, hiermee gaat de Aanbestedende dienst niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage concept overeenkomst artikel 4

Vraag:

Om een zo gunstig mogelijke pricing te bepalen gaan wij ervan uit dat de 50 concurrent users per maand ook het minimum aantal af te nemen licenties is voor de gehele initiële contracttermijn, kan opdrachtgever dat bevestigen?

Antwoord:

Nee, dit kan de Aanbestedende dienst niet bevestigen. Alle aantallen in de Bijlage Prijzenblad zijn een zo goed mogelijke inschatting van de behoefte echter aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 3.8

Vraag:

Onze oplossing, een SaaS oplossing, is standaard ontsloten via een publiek toegankelijke TLS encrypted verbinding. Toegang tot een klantrichting kan middels whitelisting beperkt worden en indien echt noodzakelijk kan er ook een zogenaamde Direct Connect ingericht worden, echter betreft dit niet een end-to-end VPN tunnel, maar een tunnel welke termineert op de Public Backbone van AWS, en dus het laatste/eerste stuk van de route loopt dan niet over de tunnel. Is dit (voor SaaS omgevingen standaard) acceptabel voor opdrachtgever, zeker met in het achterhoofd dat de gestelde eisen rondom AES en SHA op de TLS verbinding prima ingewilligd kunnen worden?

Antwoord:

Een TLS-beveiligde verbinding via het publieke internet wordt aangemerkt als een gelijkwaardige

beveiligde verbinding zoals bedoeld in eis 3.8 van de Bijlage Programma van eisen indien deze aantoonbaar voldoet aan voor een gelijkwaardig beveiligde verbinding gestelde eisen zoals opgenomen in eis 3.8

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 5.5

Vraag:

De aard van een modern CCaaS platform brengt met zich mee dat onderhoud, zonder verstoring van de uptime / functionaliteit - ook binnen de service uren-, op constante basis uitgevoerd wordt waardoor er geen negatieve gevolgen zijn voor opdrachtgever. Dat impliceert dat dergelijk onderhoud ook niet vooraf aangekondigd hoeft te worden. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Voor onderhoud niet zijnde Correctief onderhoud dat geen impact heeft op de (deel)processen van de CCaaS-oplossing wordt eis 5.5 uitgebreid.

Bijlage Programma van eisen, eis 5.5

Onderhoud, niet zijnde Correctief onderhoud, dient door Leverancier minimaal twee weken vóór aanvang schriftelijk en/of via de CCaaS-applicatie aan de Opdrachtgever is aangekondigd voorzien van een omschrijving van de impact hiervan op de (deel)processen van de CCaaS#oplossing

Wordt vervangen door:

Onderhoud, niet zijnde Correctief onderhoud, dient door Leverancier minimaal twee weken vóór aanvang schriftelijk en/of via de CCaaS-applicatie aan de Opdrachtgever is aangekondigd voorzien van een omschrijving van de impact hiervan op de (deel)processen van de CCaaS#oplossing.

Uitzondering hierop vormt onderhoud, niet zijnde Correctief onderhoud, dat geen impact heeft op de (deel)processen van de CCaaS-oplossing, dit onderhoud hoeft niet vooraf aangekondigd te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 5.4

Vraag:

De aard van een modern CCaaS platform brengt met zich mee dat correctief onderhoud, zonder verstoring van de uptime / functionaliteit - ook binnen de service uren-, op constante basis uitgevoerd wordt waardoor er geen negatieve gevolgen zijn voor opdrachtgever. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Eis 5.4 van de Bijlage Programma van eisen heeft geen betrekking op Correctief onderhoud. De Aanbestedende dienst kan de vraag van vragensteller dan ook niet plaatsen en verzoekt vragensteller de vraag tijdens de tweede vragenronde te verduidelijken zodat deze beantwoord kan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 3.14

Vraag:

Wij kunnen enkel verantwoording dragen voor de koppeling aan de zijde van de aangeboden CCaaS oplossing, de koppeling aan de zijde van de applicatie van de opdrachtgever is dan de verantwoording van de opdrachtgever. Kunt u dat bevestigen?

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende dienst in zoverre bevestigen dat dit alleen het geval is indien de Storing aantoonbaar veroorzaakt wordt door de leverancier van de ander Applicatie en dat ook in dat geval Opdrachtnemer verantwoordelijk is het in samenwerking met de leverancier van de andere Applicatie verhelpen van de Storing zodat de Aanbestedende dienst optimaal wordt ontzorgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 6.48

Vraag:

Opdrachtgever vereist export mogelijkheden van rapportage data naar Excel. Is .csv hiervoor acceptabel, zodat het bestand in Excel geïmporteerd kan worden?

Antwoord:

Een CSV-bestand dat geïmporteerd kan worden in Excel wordt gezien als gelijkwaardig aan Excel en is derhalve toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 6.47

Vraag:

Opdrachtgever vereist export mogelijkheden van rapportage data naar Excel. Is .csv hiervoor acceptabel, zodat het bestand in Excel geïmporteerd kan worden?

Antwoord:

Een CSV-bestand dat geïmporteerd kan worden in Excel wordt gezien als gelijkwaardig aan Excel en is derhalve toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 5.17

Vraag:

De aard van een modern CCaaS platform brengt met zich mee dat updates & upgrades periodiek (in ons geval wekelijks) gecommuniceerd worden en enkele dagen daarna, zonder verstoring van de uptime / functionaliteit, beschikbaar zijn. In de release notes wordt duidelijk aangegeven wat de aanpassing betreft en bij welke functionaliteit c.q. type licentie de aanpassing van toepassing is. Daarmee is het op basis van deze duidelijke release note niet nodig om de beschreven training te verzorgen. Kunt u de eis daarop aanpassen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst pas eis 5.17 hierop aan.

Bijlage Programma van eisen, eis 5.17

Voor zover een geïnstalleerde Update of Upgrade gevolgen heeft voor het gebruik van de CCaaS#oplossing voor andere Gebruiksprofielen dan die van Supervisor en Beheerder, waaronder gewijzigd gebruik en/of de introductie van nieuwe functionaliteiten, verzorgt Leverancier als onderdeel van de installatie van de Update of Upgrade een training voor Key-users. Deze Key-users zijn vervolgens verantwoordelijk voor het trainen van overige Gebruikers in het gewijzigde gebruik en/of de introductie van nieuwe functionaliteiten van de CCaaS#oplossing.

Deze training wordt door Leverancier:

- Tweemaal (naar keuze van Opdrachtgever) op locatie van Opdrachtgever of Leverancier verzorgd op in overleg tussen Partijen te bepalen data, voorafgaand aan of binnen vijf Werkdagen na installatie; of
- Aangeboden via een interactieve e#learningmodule die beschikbaar is vanaf vijf Werkdagen vóór de installatie tot en met dertig Werkdagen na de installatie.

Wordt vervangen door:

Voor zover een geïnstalleerde Update of Upgrade gevolgen heeft voor het gebruik van de CCaaS#oplossing voor het Gebruiksprofielen Agent, waaronder gewijzigd gebruik en/of de introductie van nieuwe functionaliteiten, verzorgt Leverancier als onderdeel van de installatie van de Update of Upgrade:

Bij wijzigingen die geen wezenlijke impact hebben op de werkzaamheden of werkwijzen van Agents Een release note waarin duidelijk is aangegeven welke aanpassingen zijn gedaan en op welke functionaliteit en Gebruikersprofiel deze van toepassing is en wat de gevolgen hiervan zijn voor de Agent.

Bij wijzigingen die een wezenlijke impact hebben op de werkzaamheden of werkwijzen van Agents Een training voor Key-users. Deze Key-users zijn vervolgens verantwoordelijk voor het trainen van overige Gebruikers in het gewijzigde gebruik en/of de introductie van nieuwe functionaliteiten van de CCaaS#oplossing:

- Tweemaal (naar keuze van Opdrachtgever) op locatie van Opdrachtgever of Leverancier verzorgd op in overleg tussen Partijen te bepalen data, voorafgaand aan of binnen vijf Werkdagen na installatie; of
- Aangeboden via een interactieve e#learningmodule die beschikbaar is vanaf vijf Werkdagen vóór de installatie tot en met dertig Werkdagen na de installatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 5.16

Vraag:

De aard van een modern CCaaS platform brengt met zich mee dat updates & upgrades periodiek (in ons geval wekelijks) gecommuniceerd worden en enkele dagen daarna, zonder verstoring van de uptime / functionaliteit, beschikbaar zijn. In de release notes wordt duidelijk aangegeven wat de aanpassing betreft en bij welke functionaliteit c.q. type licentie de aanpassing van toepassing is. Daarmee is het op basis van deze duidelijke release note niet nodig om de beschreven training te verzorgen. Kunt u de eis daarop aanpassen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst pas eis 5.16 hierop aan.

Bijlage Programma van eisen, eis 5.16

Voor zover een geïnstalleerde Update of Upgrade gevolgen heeft voor het gebruik van de CCaaS#oplossing voor Supervisors, waaronder gewijzigd gebruik en/of de introductie van nieuwe functionaliteiten, verzorgt Leverancier als onderdeel van de installatie van de Update of Upgrade een training voor Supervisors.

Deze training wordt door Leverancier:

- Tweemaal (naar keuze van Opdrachtgever) op locatie van Opdrachtgever of Leverancier verzorgd op in overleg tussen Partijen te bepalen data, voorafgaand aan of binnen vijf Werkdagen na installatie; of
- Aangeboden via een interactieve e#learningmodule die beschikbaar is vanaf vijf Werkdagen vóór de installatie tot en met dertig Werkdagen na de installatie.

Wordt vervangen door:

Voor zover een geïnstalleerde Update of Upgrade gevolgen heeft voor het gebruik van de

CCaaS#oplossing voor Supervisors, waaronder gewijzigd gebruik en/of de introductie van nieuwe functionaliteiten, verzorgt Leverancier als onderdeel van de installatie van de Update of Upgrade:

Bij wijzigingen die geen wezenlijke impact hebben op de werkzaamheden of werkwijzen van Supervisors

Een release note waarin duidelijk is aangegeven welke aanpassingen zijn gedaan en op welke functionaliteit en Gebruikersprofiel deze van toepassing is en wat de gevolgen hiervan zijn voor de Supervisor.

Bij wijzigingen die een wezenlijke impact hebben op de werkzaamheden of werkwijzen van Supervisors

Een training voor Supervisors. Deze training wordt door Leverancier:

- Tweemaal (naar keuze van Opdrachtgever) op locatie van Opdrachtgever of Leverancier verzorgd op in overleg tussen Partijen te bepalen data, voorafgaand aan of binnen vijf Werkdagen na installatie; of

Aangeboden via een interactieve e#learningmodule die beschikbaar is vanaf vijf Werkdagen vóór de installatie tot en met dertig Werkdagen na de installatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 5.15

Vraag:

De aard van een modern CCaaS platform brengt met zich mee dat updates & upgrades periodiek (in ons geval wekelijks) gecommuniceerd worden en enkele dagen daarna, zonder verstoring van de uptime / functionaliteit, beschikbaar zijn. In de release notes wordt duidelijk aangegeven wat de aanpassing betreft en bij welke functionaliteit c.q. type licentie de aanpassing van toepassing is. Daarmee is het op basis van deze duidelijke release note niet nodig om de beschreven training te verzorgen. Kunt u de eis daarop aanpassen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst pas eis 5.15 hierop aan.

Bijlage Programma van eisen, eis 5.15

Voor zover een geïnstalleerde Update of Upgrade gevolgen heeft voor het gebruik van de CCaaS#oplossing voor Beheerders, waaronder gewijzigd gebruik en/of de introductie van nieuwe functionaliteiten binnen het Functioneel beheer, verzorgt Leverancier als onderdeel van de installatie van de Update of Upgrade een training voor Beheerders.

Deze training wordt door Leverancier:

- Tweemaal (naar keuze van Opdrachtgever) op locatie van Opdrachtgever of Leverancier verzorgd

op in overleg tussen Partijen te bepalen data, voorafgaand aan of binnen vijf Werkdagen na installatie; of

- Aanboden via een interactieve e#learningmodule die beschikbaar is vanaf vijf Werkdagen vóór de installatie tot en met dertig Werkdagen na de installatie.

Wordt vervangen door:

Voor zover een geïnstalleerde Update of Upgrade gevolgen heeft voor het gebruik van de CCaaS#oplossing voor Beheerders, waaronder gewijzigd gebruik en/of de introductie van nieuwe functionaliteiten, verzorgt Leverancier als onderdeel van de installatie van de Update of Upgrade:

Bij wijzigingen die geen wezenlijke impact hebben op de werkzaamheden of werkwijzen van Beheerders

Een release note waarin duidelijk is aangegeven welke aanpassingen zijn gedaan en op welke functionaliteit en Gebruikersprofiel deze van toepassing is en wat de gevolgen hiervan zijn voor de Beheerders.

Bij wijzigingen die een wezenlijke impact hebben op de werkzaamheden of werkwijzen van Beheerders

Een training voor Beheerders. Deze training wordt door Leverancier:

- Tweemaal (naar keuze van Opdrachtgever) op locatie van Opdrachtgever of Leverancier verzorgd op in overleg tussen Partijen te bepalen data, voorafgaand aan of binnen vijf Werkdagen na installatie; of
- Aanboden via een interactieve e#learningmodule die beschikbaar is vanaf vijf Werkdagen vóór de installatie tot en met dertig Werkdagen na de installatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 5.7

Vraag:

Opdrachtgever refereert aan het 'Oorspronkelijke' programma van eisen. Kunt u hier een toelichting op geven en de tabel opnemen in deze eis?

Antwoord:

Het is de Aanbestedende dienst niet duidelijk waar in eis 5.7 van de Bijlage Programma van eisen gerefereerd wordt naar het 'oorspronkelijke' programma van eisen en kan de vraag van vragensteller dan ook niet plaats. Vragensteller wordt dan ook verzocht de vraag tijdens de tweede vragenronde te verduidelijken zodat deze beantwoord kan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 3.20

Vraag:

Opdrachtgever vereist een ODBC koppeling (of gelijkwaardig) voor uitwisseling van data tussen CCaaS en WFM. Naast dat ons CCaaS platform geen SQL hanteert en ook geen ODBC koppelingen, is het wat ons betreft niet noodzakelijk om ODBC te gebruiken, aangezien Peopleware ook prima in staat is om via RestAPI te communiceren, zoals wij bij andere opdrachtgevers die waarbij wij een dergelijke koppeling live hebben. Gaat opdrachtgever dan ook akkoord met het aanpassen of laten vallen van deze eis, of wordt "RestAPI" in deze ook als een "gelijkwaardig" koppelvlak gezien?

Antwoord:

Een REST API wordt als een gelijkwaardige interface beoordeelt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 9.11

Vraag:

Opdrachtgever vereist export mogelijkheden van rapportage data naar Excel. Is .csv hiervoor acceptabel, zodat het bestand in Excel geïmporteerd kan worden?

Antwoord:

Een CSV-bestand dat geïmporteerd kan worden in Excel wordt gezien als gelijkwaardig aan Excel en is derhalve toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
84**Onderwerp:**

Programma van eisen - Eis 9.7

Vraag:

Opdrachtgever vereist export mogelijkheden van rapportage data naar Excel. Is .csv hiervoor acceptabel, zodat het bestand in Excel geïmporteerd kan worden?

Antwoord:

Een CSV-bestand dat geïmporteerd kan worden in Excel wordt gezien als gelijkwaardig aan Excel en is derhalve toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
85**Onderwerp:**

Programma van eisen - Eis 3.18

Vraag:

Opdrachtgever stelt dat clientlogging uitsluitend binnen de CCaaS omgeving opgeslagen mag worden, echter het idee achter clientlogging is dat deze logging op het gebruikers end-device (bijvoorbeeld console log van de browser) wordt opgeslagen. Begrijpen wij het begrip client logging verkeerd, bedoelt opdrachtgever wellicht iets anders, of kunt u wellicht deze vraag anders formuleren, waarbij vooral duidelijk is wat echt niet kan/mag?

Antwoord:

Eis 3.18 ziet toe op het functioneel beschikbaar zijn van logginginformatie binnen de CCaaS-oplossing ten behoeve van het Functioneel beheer en troubleshooting.

De wijze waarop deze logging technisch wordt verwerkt, of tijdelijk wordt vastgelegd, (bijvoorbeeld op een end-device), is hierbij niet van belang zolang de relevante logginginformatie functioneel beschikbaar is binnen de CCaaS-oplossing voor de Beheerders.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
86

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 3.1

Vraag:

Kunnen wij ervan uit gaan dat alle "overige" applicaties uit eis 3.1 via RestAPI kunnen koppelen en gebruik maken van JSON body voor de uitwisseling van data?

Antwoord:

Het is voor de Aanbestedende dienst niet duidelijk wat vragensteller bedoelt met 'overige Applicaties'. De Aanbestedende dienst verzoekt vragensteller dan ook deze vraag tijdens de tweede vragenronde nader toe te lichten zodat deze beantwoord kan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
87

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 3.1

Vraag:

Wij zijn niet bekend met KPN als "Active Directory" bedoelt opdrachtgever een dienst rondom AD, zoals KPN Grip hiermee? Zo ja, welke?

Antwoord:

Onder de Active Directory wordt de mogelijkheid tot integratie van de identiteitsvoorziening ten behoeve van Single sign-On (SSO) en het ontsluiten van gebruikers- en contactgegevens bedoelt. Het gaat hier dus niet om een specifieke dienst.

De huidige identiteitsvoorziening betreft Microsoft Entra ID.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
88

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025 - Art.27.4

Vraag:

Inschrijver kan er niet mee akkoord gaan dat Opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst op te zeggen – met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden - vóór het einde van de initiële looptijd. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat dit recht haar pas toekomt na het verstrijken van de initiële looptijd? Partijen beogen immers een langdurige samenwerking en de prijzen in de aanbidding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd.

Antwoord:

In de Bijlage Conceptovereenkomst is in artikel 3 lid 1 de initiële looptijd van de Overeenkomst opgenomen waarbij geen sprake is van een optie tot het voortijdig opzeggen van de Overeenkomst.

De Bijlage Conceptovereenkomst prevaleert boven de Bijlage GIBIT-2025, er gaat derhalve geen werking uit van artikel 27 lid 4 van de Bijlage GIBIT-2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Ref.nr.
89

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Onderwerp:

Conceptovereenkomst -Art.3.4

Vraag:

Een boete van €5.000 per dag en zonder maximum is niet redelijk en niet marktconform.

Inschrijver stelt een boete voor van €1.000 per dag met een maximum van €10.000. Is dat akkoord?

Antwoord:

De operationele en financiële impact van een niet tijdige Acceptatie van de Implementatie op de Primaire processen van de Aanbestedende dienst is vele malen hoger dan het in artikel 3 lid 4 van de Bijlage Conceptovereenkomst opgenomen boetebedrag per dag. De Aanbestedende dienst gaat dan ook niet akkoord met het verlagen van dit boetebedrag.

Ten aanzien van een maximum, het is niet correct dat er geen maximum aan deze boete zit. De maximale periode waarover deze boete gerekend kan worden vangt aan op de eerste kalenderdag na de in artikel 3 lid 4 van de Bijlage Conceptovereenkomst genoemde datum en eindigt op de i artikel 3 lid 5 van de Bijlage Conceptovereenkomst genoemde datum. De maximale boete bedraagt derhalve vijftien keer € 5000,00 ofwel € 75.000,00.

De Aanbestedende dienst acht deze maximale boete proportioneel in relatie van de impact van een niet tijdige Acceptatie van de Implementatie. Artikel 3 lid 4 van de Bijlage Conceptovereenkomst blijft derhalve gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
90

Onderwerp:

Conceptovereenkomst - Art.5.2

Vraag:

De inkoop van inschrijver is gebaseerd op hele maanden en ook het facturatiesysteem voorziet niet in deze mogelijkheid. Is Opdrachtgever bereid de tweede volzin van dit artikel te laten vervallen?

Antwoord:

Nee, hier gaat de Aanbestedende dienst niet mee akkoord. Wel staat het een Leverancier vrij om een CCaaS-applicatie die gedurende een kalendermaand is geactiveerd of beëindigd niet in

rekening te brengen voor de betreffende kalendermaand.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
91

Onderwerp:

Conceptovereenkomst Art.5.3

Vraag:

De inkoop van inschrijver is gebaseerd op vooruitbetaling en ook het facturatiesysteem voorziet niet in deze mogelijkheid. Is Opdrachtgever bereid de maandelijke vaste kosten op basis van facturatie vooraf te accepteren?

Antwoord:

Nee, hier gaat de Aanbestedende dienst niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
92

Onderwerp:

Conceptovereenkomst Art.9.2

Vraag:

Is Opdrachtgever ermee akkoord dat eventueel betaalde boetes verrekend worden met de schadevergoeding, indien die hoger is dan de boete?

Antwoord:

Conform artikel 9 lid 2 van de Bijlage Conceptovereenkomst heeft Opdrachtgever indien de

daadwerkelijk geleden schade hoger is dan het bedrag aan boetes of compensatie, het recht het meerdere van Leverancier te vorderen. Er is dan ook reeds sprake van verrekening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Citrix & WebRTC optimalisatie

Vraag:

Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de Citrix-omgeving technisch is geoptimaliseerd voor WebRTC-audiostromen (bijvoorbeeld door de inzet van Citrix HDX of het toestaan van lokale browser-redirection), zodat de spraakwaliteit via de browser gegarandeerd kan worden?

Antwoord:

Dit is niet standaard geactiveerd of ingericht, aangezien hiervoor aanpassingen nodig zijn op het gebied van bandbreedte en firewallconfiguratie. De Citrix omgeving wordt niet door de Aanbestedende dienst zelf beheerd. Opdrachtgever kan dit dan noch bevestigen nochf garanderen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Lokale browser audio-afhandeling

Vraag:

Staat de Opdrachtgever toe dat de CCaaS-applicatie (of Google Chrome/Microsoft Edge) lokaal op het fysieke endpoint (buiten de

Citrix-sessie) wordt gedraaid ten behoeve van de audio-afhandeling, terwijl de CRM-integratie binnen de virtuele Citrix-sessie actief blijft?

Antwoord:

Nee de Aanbestedende dienst staat dit niet toe.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
95

Onderwerp:

Beveiligde TLS-verbinding

Vraag:

De oplossing van de opdrachtnemer wordt als cloudservice via het publieke internet ontsloten en ondersteunt geen klant-specifieke IPsec-VPN-verbinding voor gebruikersverkeer. Kunt u bevestigen of een TLS-versleutelde internetverbinding (HTTPS/TLS 1.2 of hoger), waarbij de gebruikte cryptografie minimaal gelijkwaardig is aan AES-128 en SHA-256, wordt beschouwd als een 'gelijkwaardige beveiligde verbinding' binnen deze eis?

Antwoord:

Ja dit wordt als gelijkwaardig beoordeelt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
96

Onderwerp:

Split Tunneling bij VPN

Vraag:

Indien een VPN-verbinding verplicht is voor alle verbindingen, staat de Opdrachtgever toe dat split-tunneling wordt geconfigureerd binnen de VPN-structuur om het WebRTC-spraakverkeer direct naar het internet te leiden?

Antwoord:

Nee de Aanbestedende dienst staat dit niet toe.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
97

Onderwerp:

WFM API-koppeling vs ODBC

Vraag:

Aangezien moderne cloud-native CCaaS-platformen om veiligheidsredenen geen directe ODBC-databasekoppelingen ondersteunen, kunt u bevestigen dat een beveiligde, real-time API-gebaseerde integratie of webhook-structuur met uw WFM-platform (Peopleware) is toegestaan en als gelijkwaardig wordt beschouwd?

Antwoord:

Het WFM-platform ondersteund voor zover bekend bij de Aanbestedende dienst in elk geval REST API, voor meer informatie dient u contact op te nemen met de leverancier van het WFM-platform.

De Aanbestedende dienst zal ervoor zorgen dat de leverancier van het WFM-platform medewerking verleend aan de realisatie van de vereiste Datakoppeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Ref.nr.
98

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Onderwerp:

CRM Bakerware API-specs

Vraag:

Kan de Opdrachtgever specificeren welke REST API-endpoints of webservices beschikbaar zijn vanuit Bakerware Klantcontact en de Webis-portal om de real-time CRM-koppeling (scherm pop-up en IVR-data-dips) technisch te realiseren?

Antwoord:

Voor de huidige IVR-/telefonie-integratie is een SOAP-webservice beschikbaar. Indien aanvullende koppelingen met de CRM-applicatie noodzakelijk zijn, worden de beschikbare interfaces en de technische inrichting daarvan tijdens de Implementatiefase nader afgestemd met Leverancier en de leverancier van de CRM-applicatie (Bakerware).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
99

Onderwerp:

Bakerware Testomgeving

Vraag:

Kan de Opdrachtgever garanderen dat er gedurende de implementatiefase (Fase 1) een volledig functionele en gedocumenteerde test- en acceptatieomgeving (staging-omgeving) van de Bakerware webservice beschikbaar is voor de CCaaS-leverancier om de selfservice-integraties vooraf uitvoerig te kunnen testen?

Antwoord:

Voor zover bekend bij de Aanbestedende dienst is er wel een testomgeving, maar geen documentatie beschikbaar voor de CRM-applicatie koppeling, voor meer informatie dient u contact op te nemen met de leverancier van de CRM-applicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Foutmeldingen beheerder

Vraag:

Foutmeldingen bevatten niet altijd een expliciete omschrijving van het concrete probleem. In dergelijke gevallen biedt de melding informatie t.b.v. de beheerder die vervolgens in staat is om de oorzaak te achterhalen en het incident adequaat op te lossen. Wordt dit door opdrachtgever als afdoende beschouwd ten aanzien van de gestelde eis?

Antwoord:

Een foutmelding dient afdoende informatie te tonen dat deze door de Beheerder kan worden opgepakt en al dan niet kan worden voorgelegd aan Leverancier voor verdere foutoplossing.

Indien met de werkwijze van vragensteller wordt voldaan aan eis 3.21 van de Bijlage Programma van eisen is dit afdoende, in alle andere gevallen niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Cloud-native releases & updates

Vraag:

De oplossing van de opdrachtnemer is een cloud-native CCaaS-platform dat continu wordt doorontwikkeld. Nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes worden via reguliere software-updates beschikbaar gesteld zonder dat hiervoor lokale

installatie of handmatige upgrades door de opdrachtgever vereist zijn. De leverancier publiceert release notes en product notices waarin wijzigingen, nieuwe functionaliteiten, correcties en eventuele impact voor klanten worden gecommuniceerd. Wordt dit door opdrachtgever als afdoende beschouwd?

Antwoord:

Vragensteller heeft niet aangegeven op welke eis(en) de vraag betrekking heeft. De Aanbestedende dienst is er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de vraag betrekking heeft op eisen 5.15, 5.16 en 5.17. Deze eisen zijn in Bijlage Programma van eisen v2 reeds aangepast. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat hiermee ook de vraag van vragensteller beantwoord is. Indien dit niet het geval is verzoekt de Aanbestedende dienst vragensteller de vraag nader toe te lichten tijdens de tweede vragenronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Gebruikersprofielen admin-wissel

Vraag:

Een gebruiker heeft standaard 1 gebruikersprofiel. Wel kunnen gebruikers beschikken over specifieke admin functionaliteiten zodat ze via de beheerinterface van gebruikersprofiel of rechtenrol kunnen wisselen. Wordt dit door opdrachtgever als afdoende beschouwd ten aanzien van de gestelde eis?

Antwoord:

Vragensteller heeft niet aangegeven op welke eis(en) de vraag betrekking heeft. De Aanbestedende dienst is er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de vraag betrekking heeft op eis 6.22. Indien dit niet het geval is verzoekt de Aanbestedende dienst vragensteller de vraag nader toe te lichten tijdens de tweede vragenronde

In Eis 6.22 wordt gesteld dat Gebruikers die beschikken over meerdere Gebruiksprofielen kunnen eenvoudig en zonder her authenticatie wisselen tussen de hen toegekende Gebruiksprofielen en Subgebruiksgroepen.

Indien de door vragensteller beschreven werkwijze voldoet aan eis 6.22 van de Bijlage Programma van eisen waarbij de rapportage en monitoring per Gebruiksprofiel en Subgebruiksgroepen onderscheidend beschikbaar blijven alsmede de beschikbaarheid voor routing afzonderlijk instelbaar blijft voldoet de door vragensteller werkwijze aan eis 6.22 van de Bijlage Programma van eisen, in alle andere gevallen niet

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
103**Onderwerp:**

Wachtrijbeheer via agentprofiel

Vraag:

Deze eis kan door opdrachtnemer alleen worden ingevuld wanneer het agent-profiel in de beheeromgeving wordt uitgebreid met specifieke supervisor-functies. Met dit aangepaste profiel kan de medewerker vervolgens zelfstandig zichzelf aan- en afmelden voor specifieke wachtrijen. Wordt dit door opdrachtgever als afdoende beschouwd?

Antwoord:

Vragensteller heeft niet aangegeven op welke eis(en) de vraag betrekking heeft en dit is voor de Aanbestedende dienst ook niet duidelijk. De Aanbestedende dienst verzoekt vragensteller dan ook de vraag nader toe te lichten tijdens de tweede vragenronde zodat deze beantwoord kan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
104**Onderwerp:**

Terugbelfunctie drempelwaarden

Vraag:

Kan de opdrachtgever deze eis verder toelichten, specifiek aangaande de drempelwaarde en de logica op basis waarvan de terugbelfunctie (callback) aan de beller moet worden aangeboden?

Antwoord:

Vragensteller heeft niet aangegeven op welke eis(en) de vraag betrekking heeft. De Aanbestedende dienst is er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de vraag betrekking heeft op eis 6.37 of 7.19. Indien dit niet het geval is verzoekt de Aanbestedende dienst vragensteller de vraag nader toe te lichten tijdens de tweede vragenronde

Er is in eis 6.37 geen sprake van drempelwaardes ten behoeve van het monitoren van de interne SLA van de Aanbestedende dienst. Er is derhalve geen sprake van het op basis van de terugbelfunctie aanbieden aan de Beller.

Indien de vraag betrekking heeft op eis 7.19. dan is het doel van deze eis dat een Beller nadat deze een vooraf ingestelde tijd (drempelwaarde) in de Wachtrij staat deze de mogelijkheid heeft zijn /haar vraag in te spreken en telefoonnummer achter te laten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
105

Onderwerp:

Nawerktijd instellen per agent

Vraag:

Binnen het systeem van de opdrachtnemer wordt de nawerktijd (wrap-up time) per agent/gebruikersprofiel ingesteld en niet specifiek per wachtrij. Wordt dit door opdrachtgever als afdoende beschouwd?

Antwoord:

Vragensteller heeft niet aangegeven op welke eis(en) de vraag betrekking heeft. De Aanbestedende dienst is er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de vraag betrekking heeft op eis 6.39. Indien dit niet het geval is verzoekt de Aanbestedende dienst vragensteller de vraag nader toe te lichten tijdens de tweede vragenronde

Nee, dit is niet afdoende hiermee wordt niet voldaan aan eis 6.39 van de Bijlage Programma van eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Use case toelichting

Vraag:

Kan de opdrachtgever deze specifieke eis (Eis 6.42) in de vorm van een concrete use case toelichten, zodat de gewenste interactie-afhandeling exact kan worden beoordeeld?

Antwoord:

Opdrachtgever beoogt met deze eis geen specifieke use case voor te schrijven. De eis ziet op het Functioneel beheer van de IVR. Een Supervisor moet de IVR en bijbehorende meldteksten real-time kunnen beheren en wijzigen, waarbij samenhangende onderliggende keuzelagen automatisch worden bijgewerkt indien dit voor de werking van de IVR noodzakelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Gespreksopname op wachtrijniveau

Vraag:

Gespreksopname wordt ingesteld en beheerd op basis van inkomende wachtrijen/belstromen en niet specifiek op individueel agentniveau. Wordt dit door opdrachtgever als afdoende beschouwd?

Antwoord:

Vragensteller heeft niet aangegeven op welke eis(en) de vraag betrekking heeft en dit is voor de Aanbestedende dienst ook niet duidelijk. De Aanbestedende dienst verzoekt vragensteller dan ook de vraag nader toe te lichten tijdens de tweede vragenronde zodat deze beantwoord kan worden

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Nederlandse Documentatie

Vraag:

Accepteert de Opdrachtgever het als de standaard online helpomgeving (Knowledge Base) van de softwareleverancier in het Engels is, mits de inschrijver bij oplevering een op maat gemaakte, volledig Nederlandstalige snelstartgids en gebruikershandleiding voor agenten, supervisors en beheerders aanlevert?

Antwoord:

Nee, hiermee gaat de Aanbestedende dienst niet akkoord, wel mogen de onderdelen van de CCaaS-applicatie die alleen bedoeld zijn voor Supervisors en Beheerders zowel Nederlandstalig als geheel of gedeeltelijk Engelstalig zijn.

Bijlage Programma van eisen, eis 6.1

De CCaaS-applicatie is volledig Nederlandstalig. Dit omvat onder meer alle gebruikersinterfaces, meldteksten, notificaties, foutmeldingen, instructies, helpteksten en handleidingen die beschikbaar zijn voor Gebruikers. Uitzondering hierop vormen onderdelen die uitsluitend betrekking hebben op het Functioneel beheersysteem; deze mogen geheel of gedeeltelijk Engelstalig zijn

Wordt vervangen door:

De CCaaS-applicatie onderdelen voor Agents volledig Nederlandstalig. Dit omvat onder meer alle gebruikersinterfaces, meldteksten, notificaties, foutmeldingen, instructies, helpteksten en handleidingen die beschikbaar zijn. De CCaaS-applicatie onderdelen die uitsluitend bedoeld zijn voor Supervisors en Beheerders mogen zowel Nederlandstalig als Engelstalig zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
109

Onderwerp:
IVR-wijziging 3-Minuten SLA

Vraag:

Wordt er bij een telefonisch verzoek tot IVR-wijziging binnen 3 minuten (bij calamiteiten) gewerkt met een vooraf overeengekomen autorisatie- of verificatieprocedure (zoals een nood-pincode of geautoriseerde bellerslijst) om social engineering en ongeautoriseerde wijzigingen te voorkomen?

Antwoord:

Dergelijke verzoeken worden alleen gedaan door de Beheerders of Supervisors. Indien Opdrachtnemer het wenst is het toegestaan om hierbij aanvullend gebruik te maken van een aanvullende autorisatie of verificatieprocedure.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
110

Onderwerp:
AI-Verbruikskosten Verrekening

Vraag:

Kan de Opdrachtgever verduidelijken of inschrijvers de variabele AI-verbruikskosten (voor transcriptie, samenvatting en IVR-bots) volledig dienen te verdisconteren in de vaste maandelijkse tarieven van het Prijzenblad (zoals de vaste CCaaS-licenties of de maandelijkse applicatie-instandhouding)?

Antwoord:

Zoals aangegeven in de Aanbestedingsstukken dienen de geoffreerde prijzen all-in prijzen te zijn waaronder wordt verstaan dat zij alle kosten omvatten die samenhangen met de Opdracht, waaronder – maar niet beperkt tot – kosten voor Implementatie, Exit regeling, arbeidsinzet, nummer portering, in- en uitgaande Gesprekken, Datakoppelingen, Updates, Licenties, servicedesk ondersteuning, opleidingen, rapportage, advies, overleg, overhead, kantoorvoering, verzekering, voorrijkosten, reis# en reistijdskosten. Er mogen aldus geen additionele kosten meer voor GBLT zijn met uitzondering van kosten voor Uitgaande gesprekken naar betaalde informatienummers welke een op een mogen worden doorbelast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

111

Onderwerp:

AI Rekenscenario

Vraag:

Is de Opdrachtgever bereid een fictief rekenscenario voor te schrijven waarmee alle inschrijvers verplicht moeten rekenen om de variabele AI-verbruikskosten op een gelijke manier in de vaste tarieven te verwerken (bijvoorbeeld: 'reken met gemiddeld 170.000 gesprekken per jaar met een gemiddelde duur van 3,5 minuut')?

Antwoord:

Nee, het is aan Inschrijver om op basis van de Aanbestedingsstukken en haar eigen marktkennis een Inschrijving in te dienen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

112

Onderwerp:

AI Spraakbot Fictief Scenario

Vraag:

Indien historische volumecijfers voor het na-uurs verkeer niet beschikbaar zijn, is de Opdrachtgever bereid een fictief volumescenario voor te schrijven waarmee alle inschrijvers dienen te rekenen voor de AI-spraakbot (bijvoorbeeld: 'reken met 5.000 inkomende bot-interacties buiten kantooruren per jaar met een

gemiddelde duur van 2 minuten')?

Antwoord:

Nee, het is aan Inschrijver om op basis van de Aanbestedingsstukken en haar eigen marktkennis een Inschrijving in te dienen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
113

Onderwerp:

AI Rapportage Interpretatie

Vraag:

Kan de Opdrachtgever bevestigen dat onder 'AI-ondersteuning bij de interpretatie van rapportageresultaten' mede wordt verstaan het automatisch door AI laten detecteren van trends, afwijkingen, klantsentimenten en contactredenen binnen de geaggregeerde interactiedata en rapportages, zoals geleverd door moderne Interaction Analytics-modules?

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
114

Onderwerp:

Gebruikersprofielen - 6.57

Vraag:

Gebruikersprofielen worden centraal aangemaakt en kunnen door de admin/beheerder worden toegewezen aan 1 of meerdere medewerkers. Wijzigingen die uitgevoerd worden op 1 gebruikersprofiel gelden dus voor iedereen die dat gebruikersprofiel heeft. Alleen als een gebruikersprofiel aan slechts 1 persoon is toegekend zijn individuele wijzigingen mogelijk. Is dit afdoende?

(Sub)gebruikersprofielen kunnen in een handeling toegewezen worden aan meerdere medewerkers. Het individueel afwijken van een specifieke functionaliteit kan echter alleen als de medewerker als enige dat (sub)gebruikersprofiel toegewezen heeft gekregen. Is dit afdoende?

Antwoord:

Nee, hiermee wordt niet voldaan aan eis 6.57 van de Bijlage Programma van eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
115

Onderwerp:

AI Voicebot - 7.6

Vraag:

Hoe kijkt de opdrachtgever aan tegen de inzet van een AI voicebot voor het afhandelen van deze gesprekken?

Antwoord:

Een AI voicebot maakt geen onderdeel uit van de scope van de onderhavige Opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
116

Onderwerp:
Selfservice 7.8

Vraag:

Is de opdrachtgever voornemens om dit proces in zijn geheel te automatiseren?

Antwoord:

Nee hiervan is in de onderhavige Opdracht geen sprake.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
117

Onderwerp:
Analyse - 7.11

Vraag:

De oplossing van de opdrachtnemer bestaat uit Analyse tools die over alle gesprekken de onderwerpen bundelen door middel van transcriptie. Opdrachtgever kan dan aan de hand van een rapport direct zien welke onderwerpen, in de zelf geselecteerde periode, voorbij zijn gekomen. Opdrachtgever kan vervolgens doorklikken op het onderwerp om verder analyse te doen. Is dit afdoende?

Antwoord:

Indien hiermee wordt voldaan aan eis 7.11 van de Bijlage Programma van eisen is dit afdoende, in alle andere gevallen niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
118

Onderwerp:
Wachtrij 7.13

Vraag:

Het systeem van de opdrachtnemer heeft standaard wachtrijmuziek. Wachtrijmuziek kan alleen door opdrachtnemer worden aangepast. Dit kan op verzoek van de opdrachtgever. Is dit afdoende?

Antwoord:

In 7.13 is niet voorgeschreven wie de wachtmuziek moet kunnen aanpassen, maar alleen dat de IVR de mogelijkheid moet bieden om meldteksten en wachtmuziek af te spelen op het moment dat een Beller in een Wachtrij is geplaatst.

Hiervoor moet de CCaaS-applicatie de keuze uit minimaal drie verschillende royalty free easy listening muziek bestanden met een minimale lengte van vijf minuten bieden. Deze muziekbestanden moeten na afloop automatisch, zonder hoorbare onderbreking, herhaald worden.

Indien de beschikbare wachtmuziek voldoet aan eis 7.13 van de Bijlage Programma van eisen is dit afdoende, in alle andere gevallen niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
119

Onderwerp:
IVR 7.19

Vraag:

De IVR van de opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een callback aan te bieden na een voorafingstelde drempelwaarde. Dit kan alleen niet in combinatie met het inspreken van een boodschap. Het systeem van de opdrachtnemer biedt uiteraard wel een voicemailfunctionaliteit waarbij de beller in de IVR een boodschap kan inspreken waarop agenten vervolgens een terugbelactie kunnen doen. Dit gaat alleen niet geautomatiseerd. Is dit afdoende?

Antwoord:

In eis 7.19 is geen sprake van een terugbelactie door een Agent, maar enkel van het kunnen achterlaten van een klantvraag en telefoonnummer door de Beller indien deze langer dan een bepaalde periode (vooraf ingestelde drempelwaarde) in de Wachtrij staat. Indien de door vragensteller beschreven werkwijze hieraan voldoet is dit afdoende, in alle andere gevallen niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Dashboard 9.1

Vraag:

Kan opdrachtgever toelichten welke gegevens men wenst te zien in het Dashboard aangaande de IVR. Wenst opdrachtgever hier de status van de wachtrijen in te kunnen zien?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst wenst in het dashboard de actuele status van de Wachtrijen te kunnen zien, waaronder ten minste het aantal wachtende Bellers, de Wachtduur van de langst wachtende Beller, alsmede het aantal ingelogde en beschikbare Agents per Wachtrij.

Ten aanzien van de IVR wil de Aanbestedende dienst in het dashboard inzicht in het verloop van Contactenstroom binnen de IVR: de Inkomende gesprekken, het gebruik van de keuzeopties per IVR-menu, de doorstroom van Gesprekken vanuit de IVR naar de Wachtrijen en de wijze waarop Inkomende gesprekken de IVR verlaten.

Ter verduidelijking worden de eisen 9.1, 9.4 en 9.5 van de Bijlage Programma van eisen alsmede de begrippen Beller en IVR aangepast en het begrip Communicatiekanaal toegevoegd.

Bijlage Programma van eisen, eis 9.1

De CCaaS oplossing beschikt over een online dashboard dat Opdrachtgever real time en over ten minste het laatst afgeronde kwartier zowel grafisch als numeriek inzicht geeft in de Contactenstroom, waaronder inzicht in Agents, hun status en de IVR. Het dashboard biedt de mogelijkheid om per weergave te bepalen welke informatieonderwerpen worden getoond en om real-time gegevens en gegevens over het ten minste het laatst afgeronde kwartier naast elkaar weer te geven.

Wordt vervangen door:

De CCaaS-oplossing beschikt over een online dashboard dat Opdrachtgever automatisch (zonder handmatige tussenkomst) real time en over ten minste het laatst afgeronde kwartier zowel grafisch als numeriek inzicht geeft in de Contactenstroom. Hierbij wordt onder real-time verstaan dat de gegevens ten minste elke vijftien seconden worden ververs.

Hierbij biedt het dashboard de mogelijkheid om per weergave te bepalen welke informatieonderwerpen worden getoond (inclusief filteren op type Communicatiekanaal en het combineren van kanalen) alsmede de mogelijkheid om zowel de real-time gegevens als de gegevens over ten minste het laatst afgeronde kwartier naast elkaar weer te geven.

Bijlage Programma van eisen, eis 9.4

Het dashboard bevat minimaal de volgende informatie:

- Gespreksvolumes
 - o Aantal Aangeboden, Aangenomen, Verbroken, Inkomende en Uitgaande gesprekken;
 - o Aantal Aangeboden gesprekken, totaal en per Wachtrij, zowel absoluut als percentueel).
- Wachttijden
 - o Gemiddelde totale Wachtduur, totaal en per Wachtrij;
 - o Wachtduur per Inkomend gesprek;
 - o Gemiddelde Wachtduur van Verbroken gesprekken, totaal en per Wachtrij.
- Verbroken gesprekken
 - o Aantal Verbroken gesprekken, totaal en per Wachtrij, zowel absoluut als percentueel;
 - o Reden verbreken: Beller of Gebruiker.
- Terugbelverzoeken
 - o Aantal terugbelverzoeken, totaal en per Wachtrij, zowel absoluut als percentueel;
 - o Aantal openstaande terugbelverzoeken, totaal en per Wachtrij, zowel absoluut als percentueel;
 - o Duur dat een terugbelverzoek open staat, per terugbelverzoek;
 - o Aantal afgehandelde terugbelverzoeken, totaal en per Wachtrij, zowel absoluut als percentueel.
- Afhandeling en prestaties
 - o Verschil tussen aantal Aangeboden en aantal Aangenomen gesprekken, totaal, per Agent, per Wachtrij en per Agent per Wachtrij;
 - o Servicelevelpercentage inkomende gesprekken, totaal en per Wachtrij;
 - o Bereikbaarheidspercentage, totaal en per Wachtrij;
 - o Gemiddelde Gesprekstijd, totaal, per Agent, per Wachtrij en per Agent per Wachtrij;
 - o Gemiddelde Nawerktijd, totaal, per Agent, per Wachtrij en per Agent per Wachtrij;
 - o Gemiddelde Afhandeltijd, totaal, per Agent, per Wachtrij en per Agent per Wachtrij;
 - o Gemiddelde Beschikbaarheidstijd, totaal, per Agent, per Wachtrij en per Agent per Wachtrij.

Wordt vervangen door:

Het dashboard bevat minimaal de volgende informatie:

- Agents
 - o Aantal ingelogde Agents totaal en per Wachtrij
 - o Aantal ingelogde Agents per status (ten minste: beschikbaar, in gesprek, nawerk, niet-beschikbaar), totaal en per Wachtrij;
- Gespreksvolumes
 - o Aantal Aangeboden, Aangenomen, Verbroken, Inkomende en Uitgaande gesprekken;
 - o Aantal Aangeboden gesprekken, totaal en per Wachtrij, zowel

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Dashboard 9.2

Vraag:

De oplossing van de opdrachtnemer biedt een Realtime Dashboard en Historische rapportage omgeving. Het realtime dashboard toont live data, er is dus geen mogelijkheid om zelf een tijdsperiode in te stellen. De historische rapportage omgeving biedt informatie over alle afgeronde gesprekken en kan over een zelf ingestelde periode worden opgevraagd. Is dit afdoende?

Antwoord:

Eis 9.2 van de Bijlage Programma van eisen vereist dat het dashboard Opdrachtgever de mogelijkheid biedt om historische gegevens met betrekking tot de Contactenstroom over een door Opdrachtgever te selecteren periode, afgerond op kwartieren of halve uren, direct grafisch en numeriek te raadplegen.

Het Dashboard geeft onder andere real time inzicht in de contactenstroom en status van de Agent. Hieronder valt ook de real time informatie met betrekking tot de status van de Wachtrijen (ten minste aantal wachtende per Wachtrij, aantal beschikbare/ingelogde Agents per Wachtrij).

Het online dashboard dient real time inzicht te geven in de Contactenstroom. Hierbij wordt onder real-time verstaan dat de gegevens ten minste elke vijftien seconden worden verversd.

De beschreven werkwijze zou kunnen voldoen aan eis 9.2 van de Bijlage Programma van eisen, echter de Aanbestedende dienst kan op basis van de gegeven informatie niet vaststellen of dit het geval is.

Het is in dit stadium aan gegadigde/Inschrijver om te bepalen of deze kan voldoen aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Autorisatie 9.3

Vraag:

Rollen/Autorisatieniveaus kunnen binnen de oplossing van de opdrachtnemer zelfstandig door opdrachtgever worden aangemaakt en toegekend. Bij het samenstellen van de Rollen kan de opdrachtnemer de gewenste rechten selecteren. Deze zijn beperkt tot het alleen bekijken of aanpassen van een dashboard, gegevens van gesprekken kopiëren, het aanpassen van de status van een medewerker, het uitloggen van een medewerker, Transfers en het zien van notificaties. Is dit afdoende?

Antwoord:

Hiermee wordt niet voldaan aan eis 9.3, dit is derhalve niet afdoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
123

Onderwerp:

Dashboard 9.4

Vraag:

Gespreksvolumes kunnen binnen de oplossing van de opdrachtnemer alleen in absolute aantallen worden getoond. Er is uiteraard de mogelijkheid om middels REST API's met een externe oplossing een eigen dashboard te bouwen. Is dit afdoende?

Antwoord:

Hiermee wordt niet voldaan aan eis 9.4, dit is derhalve niet afdoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

Onderwerp:

124	Dashboard 9.4 Vraag: Binnen het systeem van de opdrachtnemer wordt de gemiddelde wachttijd getoond en de longest wait time. Is dit afdoende? Antwoord: Hiermee wordt niet voldaan aan eis 9.4, dit is derhalve niet afdoende. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 4 sep 2026 Percelen: P1 CCaaS-dienstverlening
Ref.nr. 125	Onderwerp: Dashboard 9.4 Vraag: Het live dashboard van de opdrachtnemer biedt geen data over wie het gesprek heeft beëindigd. Deze informatie is wel beschikbaar via de historische rapportage omgeving. Is dit afdoende? Antwoord: Hiermee wordt niet voldaan aan eis 9.4, dit is derhalve niet afdoende. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 4 sep 2026 Percelen: P1 CCaaS-dienstverlening
Ref.nr. 126	Onderwerp: Dashboard 9.4

Vraag:

Informatie die het dashboard weergeeft over terugbelverzoeken is beperkt. Reden hiervoor is dat callbacks binnen het systeem van de opdrachtnemer direct worden opgepakt en verwerkt. Callback is binnen het platform ingeregeld als virtual queue oplossing waarbij de beller tijdens het wachten kan ophangen en virtueel in de wachtrij blijft staan. Callbacks worden dus niet ingepland voor een later moment. Is dit afdoende?

Antwoord:

Bij de beschreven oplossing lijkt de periode tussen het moment waarop het terugbelverzoek ontstaat en het moment waarop de Beller daadwerkelijk wordt teruggebeld vastgelegd op basis van een virtual queue (Wachtrij). Indien dit het geval is voldoet de beschreven werkwijze niet aan eis 9.4 van de Bijlage Programma van eisen.

Opdrachtgever beschouwt een terugbelverzoek in die periode als openstaand en wenst inzicht in aantal en duur daarvan, ten behoeve van de operationele sturing en verantwoording van de bereikbaarheid. Met tevens als doel om middels terugbelverzoeken piekvolume te verschuiven naar een later tijdstip.

Daarbij dient de terugbelfunctie te voldoen aan eisen 6.12 en 7.19 van de Bijlage Programma van eisen, waarin onder andere de mogelijkheid voor Beller om een telefoonnummer achter te laten en de klantvraag in te spreken, waarna deze data automatisch beschikbaar is voor de Agent en bij het uitvoeren van het terugbelverzoek samen met het klantdossier wordt weergegeven op het beeldscherm van de Agent.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
127

Onderwerp:

Dashboard 9.4

Vraag:

Afhandeling en prestatie data wordt niet in de volledigheid getoond op het Live dashboard. De oplossing van de opdrachtnemer toont bijvoorbeeld niet per agent hoeveel calls er zijn aangeboden en hoeveel de agent daarvan heeft aangenomen. Dit is een statistiek voor wachtrijen. Daarnaast wordt het gros van de gevraagde informatie beschikbaar gesteld via de historische rapportages i.p.v. via het live Dashboard. Is dit afdoende?

Antwoord:

Hiermee wordt niet voldaan aan eis 9.4, dit is derhalve niet afdoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
128**Onderwerp:**

Dashboard 9.5

Vraag:

De uitgevraagde informatie is niet zichtbaar in het Live Dashboard maar in de historische rapportage omgeving. Het meegeven van het aanslagnummer is mogelijk en wordt indien gewenst in een maatwerk rapport getoond. Is dit afdoende?

Antwoord:

Hiermee wordt niet voldaan aan eis 9.5, dit is derhalve niet afdoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
129**Onderwerp:**

Dashboard 9.7

Vraag:

Het dashboard van de opdrachtnemer toont Live informatie dat alleen grafisch wordt getoond en niet exporteerbaar is op dat moment. Wel kan de opdrachtgever gebruik maken van een ruim assortiment aan historische rapportages waar deze data is opgenomen. Is dit afdoende?

Antwoord:

Eis 9.7 van de Bijlage Programma van eisen vereist niet dat de dashboard gegevens realtime exporteerbaar zijn. De beschreven werkwijze zou kunnen voldoen aan eis 9.7 van de Bijlage Programma van eisen, echter de Aanbestedende dienst kan op basis van de gegeven informatie niet vaststellen of dit het geval is.

Het is in dit stadium aan gegadigde/Inschrijver om te bepalen of deze kan voldoen aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

130

Onderwerp:

Autorisatie 9.9

Vraag:

Er zijn binnen de oplossing van opdrachtnemer geen autorisatieniveaus op voor het tonen van specifieke data. Het is wel mogelijk om per groep medewerkers een dashboard met de gewenste data te creëren en deze specifiek met die agentgroep te delen. Is dat afdoende?

Antwoord:

Eis 9.9 van de Bijlage Programma van eisen stelt geen eisen aan de wijze waarop technisch invulling wordt gegeven aan deze eis. De beschreven werkwijze zou kunnen voldoen aan eis 9.9 van de Bijlage Programma van eisen, echter de Aanbestedende dienst kan op basis van de gegeven informatie niet vaststellen of dit het geval is. Een werkwijze waarbij enkel sprake is van een scheiding in weergave voldoet in elk geval niet aan deze eis.

Het is in dit stadium aan gegadigde/Inschrijver om te bepalen of deze kan voldoen aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Reports 3.17

Vraag:

Audit Reports zijn binnen de oplossing van de opdrachtnemer niet direct inzichtelijk via een standaard rapport. Wel kan deze informatie opgevraagd worden wanneer noodzakelijk. Is dat afdoende?

Antwoord:

Er wordt in eis 3.17 van de Bijlage Programma van eisen geen eis gesteld aan de wijze waarop de gelogde gegevens inzichtelijk dienen te zijn. Het kunnen opvragen van deze gegevens volstaat derhalve.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening