

Algemene informatie

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

Vraag en antwoord

Ref.nr. 132
Onderwerp: Bijlage Prijzenblad, Nvl 1 vraag 148

Vraag:

U geeft aan dat het niet is toegestaan om nul-prijzen en negatieve prijzen in rekening te brengen. Op welke wijze kan Inschrijver een projectkorting (eenmalig en/of per maand) die niet aan een product of dienst wordt toegewezen, op te nemen in de Bijlage Prijzenblad? Is het mogelijk hiervoor een vrije regel voor op te nemen?

Antwoord:

Vragensteller refereert naar vraag 148 van de eerste nota van inlichtingen. De eerste nota van inlichtingen bevat echter slechts 131 vragen & antwoorden. Gezien de gestelde vraag is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat vragensteller vraag & antwoord 48 bedoelt.

Het is aan de Inschrijver om te bepalen op welke wijze een eventuele projectkorting wordt verdisconteerd in de verschillende kostenposten zoals opgenomen in de Bijlage Prijzenblad. Daarbij dient de Inschrijver er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke afname kan afwijken van de in de Bijlage Prijzenblad opgenomen aantallen. De opgegeven prijzen dienen daarom ook bij hogere of lagere afname realistisch, marktconform en uitvoerbaar te blijven.

De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het opnemen van een afzonderlijke kostenpost voor een projectkorting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr. 133
Onderwerp: Eis 5.3

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om de maandelijkse vaste kosten op basis van facturatie vooraf te accepteren als de betalingstermijn voor dergelijke facturen met 30 dagen verlengd wordt?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag & antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Gezien de gestelde vraag is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de gestelde vraag betrekking heeft op vraag & antwoord 91 uit de eerste nota van inlichtingen.

Aangezien de Aanbestedende dienst voor alle facturen dezelfde betalingstermijn hanteert gaat de Aanbestedende dienst niet akkoord met het voorstel van vragensteller.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
134

Onderwerp:

Eis 5.8

Vraag:

Onze vraag heeft betrekking op Eis 5.8. Kunt u onze vraag nogmaals beantwoorden met deze wetenschap. 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 refereert niet naar een vraag & antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Gezien de gestelde vraag is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de gestelde vraag betrekking heeft op vraag & antwoord 42 uit de eerste nota van inlichtingen.

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

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

135

Onderwerp:

Bijlage Prijzenblad, regel 45, 46 en 47: Nvl 1 vraag 171

Vraag:

Kan GBLT verduidelijken of Supervisors (regel 46) en beheerders (regel 47) ook deel uit van de gebruikers met de Agentfunctie (regel 45) en zijn er in totaal dan 50 concurrent medewerkers?

Antwoord:

Vragensteller refereert naar vraag 171 van de eerste nota van inlichtingen. De eerste nota van inlichtingen bevat echter slechts 131 vragen & antwoorden. Gezien de gestelde vraag is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat vragensteller vraag & antwoord 71 bedoelt.

De Aanbestedende dienst heeft drie Gebruiksprofielen gedefinieerd, te weten Agent, Supervisor en Beheerder. In de Bijlage Prijzenblad wordt per Gebruikersprofiel gevraagd wat de kosten zijn voor de CCaaS-licentie.

De aantallen in de Bijlage Prijzenblad zijn gebaseerd op 50 CCaaS-licenties voor het Gebruiksprofiel Agent, drie voor het Gebruiksprofiel Supervisor en 2 voor het Gebruikersprofiel Beheerder. In totaal omvat de Bijlage Prijzenblad derhalve 55 CCaaS-licenties, verdeeld over drie Gebruiksprofielen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

136

Onderwerp:

beschrijvend doc. 5.3.2, Kwal. subgunningscrit. 8: Bot voor standaardvragen Nvl 1 vraag 159

Vraag:

AI- en Bot Interacties worden altijd op basis werkelijk gebruik gefactureerd. Er zijn in onze ervaring geen partijen in de markt die hier een flatfee of vast bedrag voor rekenen zonder kennis te hebben van verwachte aantallen.

Om te voorkomen dat partijen elk een eigen invulling hieraan geven en er appels met peren worden vergeleken, verzoekt inschrijver aan GBLT een aantal te noemen van de hoeveelheid bot

interacties die GBLT op maandbasis verwacht af te wikkelen?

Antwoord:

Vragensteller refereert naar vraag 159 van de eerste nota van inlichtingen. De eerste nota van inlichtingen bevat echter slechts 131 vragen & antwoorden. Gezien de gestelde vraag is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat vragensteller vraag & antwoord 59 bedoelt.

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 59 van de eerste nota van inlichtingen wordt er door de Aanbestedende dienst op dit moment geen gebruik gemaakt van een IVR waarmee buiten de openingstijden van het KCC standaardvragen middels een digitale oplossing (bot) worden beantwoord, hierover zijn dan ook geen historische, noch verwachte gegevens beschikbaar.

De Aanbestedende dienst is van mening dat een Inschrijver op basis van eigen expertise, ervaring en marktkennis een realistische inschatting zou moeten kunnen 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.

Zoals reeds aangegeven in antwoord 59 wordt de Bijlage Prijzenblad 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.

Het risico van het vergelijken van appels met peren zoals vragensteller suggereert is naar het oordeel van de Aanbestedende dienst dan ook geen sprake, aangezien de beoordeling toeziet op de aangeboden toegevoegde waarde zonder dat hiervoor aanvullende kosten in rekening mogen worden gebracht.

Indien vragensteller van mening is dat deze op basis van eigen expertise, ervaring en marktkennis niet in staat is een realistische inschatting te maken van de benodigde capaciteit en het verwachte gebruik, staat het vragensteller vrij om deze toegevoegde waarde niet te bieden en bij Inschrijving te kiezen voor 'Antwoord A: Nee, dit is niet mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

137

Onderwerp:

beschrijvend doc. 5.3.2, Kwal. subgunningscri. 8: Bot voor standaardvragen Nvl 1 vraag 17

Vraag:

Wij begrijpen dat GBLT kiest voor gunning op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV) met een beoordeling op gesloten vragen. Deze aanpak biedt een transparant beoordelingskader, maar laat geen ruimte om de kwaliteit, gebruiksvriendelijkheid, onderscheidende kenmerken en meerwaarde van de aangeboden oplossing toe te lichten.

Tegelijkertijd blijven door deze aanpak, relevante verschillen tussen geschikte oplossingen en leveranciers buiten beschouwing.

Bijvoorbeeld en met name bij inzet van Bot's, maar ook op andere functionele items zijn de verschillen in oplossingen en ontwikkelingen erg groot. Dit vergroot het risico dat partijen met meer relevante ervaring, een beter passende oplossing of een sterker trackrecord niet worden geselecteerd, terwijl minder geschikte partijen wel doorgaan.

Vraag: Op welke wijze waardeert GBLT de innovatiekracht van de aangeboden oplossing en is GBLT bereid om aan de de beoordelingsmethodiek alsnog een kwalitatieve beoordeling op basis van inhoudelijke beschrijvingen mogelijk te maken?

Antwoord:

Vragensteller refereert naar vraag 17 van de eerste nota van inlichtingen. Vraag 17 gaat over eis 5.7 van de Bijlage programma van eisen en begripsbepalingen 'Incident', 'Probleem' en 'Afhandelingstijd' en heeft geen relatie met de gunningsmethodiek. Gezien de gestelde vraag is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat vragensteller vraag & antwoord 7 bedoelt.

De Aanbestedende dienst heeft de gunningsmethodiek alsmede de kwalitatieve subgunningscriteria met zorg afgewogen en opgesteld. Daarbij is ervoor gekozen om innovatiekracht geen onderdeel uit te laten maken van de kwalitatieve subgunningscriteria.

De reden hiervoor is enerzijds dat het niet of nauwelijks mogelijk is om voor onderwerpen als innovatiekracht een objectief en transparant beoordelingskader op te stellen. Anderzijds kan dit ertoe leiden dat waarde wordt toegekend aan aspecten die voor de Aanbestedende dienst geen of slechts beperkte toegevoegde waarde hebben, omdat deze niet noodzakelijkerwijs aansluiten bij de behoefte van de Aanbestedende dienst, of die niet kunnen worden afgenomen zonder dat sprake is van een wezenlijke wijziging van de Opdracht.

De kwalitatieve subgunningscriteria zijn daarom beperkt tot de aspecten die voor de Aanbestedende dienst binnen de reikwijdte van de onderhavige Opdracht daadwerkelijk een toegevoegde waarde bieden.

De gunningsmethodiek blijft derhalve ongewijzigd gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
138

Onderwerp:

beschrijvend document 5.3.2, Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen Nvl 1 vraag 17

Vraag:

Er zijn verschillende bot's inzetbaar die elk op zich gebaseerd zijn op verschillende taalmodellen voor het beantwoorden van standaard vragen. Het onderscheidt bestaat daarbij onder andere uit de vraag of een bot:

- 1, beantwoording van vragen met door GBLT zelf opgestelde standaard teksten die worden verstrekt op basis van interpretatie van de taal (intentie, betekenis en context)
- 2, het genereren van antwoorden en teksten door het CCaaS platform (het voeren van een conversatie)
- 3, het daadwerkelijk oplossen van klantvragen op basis van autonome AI (beslissingen nemen en vervolgacties uitvoeren)

Gelet op het door u gegeven antwoord op vraag 7 en het feit dat functionaliteit in sterke mate bepalend is voor de prijs, daarom de volgende vraag: Waaraan moet de oplossing voldoen en in welke mate moet deze oplossing in de prijs worden opgenomen?

Antwoord:

Vragensteller refereert in de referentie naar vraag 17 van de eerste nota van inlichtingen. Vraag 17 gaat over eis 5.7 van de Bijlage programma van eisen en begripsbepalingen 'Incident', 'Probleem' en 'Afhandelingstijd' en heeft geen relatie met kwalitatief subgunningscriterium 8. Aangezien vragensteller in de vraag refereert naar vraag 7 is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat vragensteller deze vraag uit de eerste nota van inlichtingen bedoelt.

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 7 van de eerste nota van inlichtingen dient de bot klantvragen te beantwoorden op basis van een door de Aanbestedende dienst beheerde kennisbank. De Aanbestedende dienst houdt hierbij regie over de inhoud van de kennisbank en over de doorvoering van wijzigingen. De bot neemt geen zelfstandige besluiten.

De Aanbestedende dienst schrijft daarbij geen specifieke technologie, architectuur, taalmodel of wijze van beantwoording voor. Het staat Inschrijver vrij om de aangeboden oplossing hierop in te richten, mits wordt voldaan aan hetgeen is beschreven bij kwalitatief subgunningscriterium 8 en het antwoord op vraag 7 van de eerste nota van inlichtingen.

Inschrijver dient aan te geven in welke mate wordt voldaan aan de wens zoals omschreven bij kwalitatief subgunningscriterium 8, zonder dat hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Het is aan Inschrijver om te bepalen welke functionaliteit daarvoor wordt aangeboden.

Eventuele kosten die samenhangen met de aangeboden oplossing dienen onderdeel uit te maken van de Inschrijving. Het is 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 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

139

Onderwerp:

beschrijvend document 5.3.2, Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet Nvl 1 vraag 66

Vraag:

Aanbestedende dienst wenst dat er met behulp van een gangbaar A merk smartphone in kan loggen op de CCaaS oplossing en Gesprekken kan voeren via de smartphone. Om achteraf discussies te voorkomen doordat dat partijen elk een eigen invulling hieraan geven en er appels met peren worden vergeleken, verzoekt inschrijver aan GBLT een aantal te noemen hoeveel medewerkers er op basis van Concurrent Use actief en gelijktijdig gebruik maken van het inloggen via de smartphone?

Antwoord:

Vragensteller refereert naar een vraag & antwoord 66 uit de eerste nota van inlichtingen. Vraag & antwoord 66 heeft betrekking op kostenpost onbeperkt bellen zoals opgenomen in de Bijlage Prijzenblad en niet op het aantal Gebruikers dat gelijktijdig inlogt op de CCaaS-oplossing middels een A-merk smartphone. De Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

De Aanbestedende dienst maakt bij voorkeur geen gebruik van een smartphone voor het voeren van Gesprekken. Dit is een alternatief dat geboden wordt indien het voeren van Gesprekken via internet niet ondersteund wordt door de aangeboden CCaaS-oplossing. Eis 3.10 van de Bijlage Programma van eisen wordt op dit punt verduidelijkt.

Indien het voor de aangeboden CCaaS-oplossing noodzakelijk is dat Gesprekken via een smartphone worden gevoerd, dient er rekening mee te worden gehouden dat het maximale aantal gelijktijdige Gebruikers gelijk is aan het aantal door GBLT afgenomen CCaaS-licenties.

Bijlage Programma van eisen, eis 3.10

Een Gebruiker kan óf 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, óf met behulp van een gangbare A#merk smartphone inloggen op de CCaaS#oplossing en Gesprekken voeren via de smartphone, waarbij alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn.

Onder A#merk smartphones worden ten minste verstaan Apple# en Samsung#modellen die maximaal drie jaar oud zijn

Wordt vervangen door:

Een Gebruiker kan binnen de Citrix#omgeving van GBLT Gesprekken voeren via internet, waarbij alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn zonder gebruik van een telefoontoestel of smartphone.

Indien de aangeboden CCaaS#oplossing deze functionaliteit niet ondersteunt, is het toegestaan dat een Gebruiker met behulp van een gangbare A#merk smartphone inlogt op de CCaaS#oplossing en Gesprekken voert via deze smartphone, mits alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn.

Onder A#merk smartphones worden ten minste verstaan Apple- en Samsung#modellen die maximaal drie jaar oud zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

140

Onderwerp:

beschrijvend document 5.2, Gunningsmethodiek NvI 1 nr. 115

Vraag:

Wij begrijpen dat GBLT kiest voor gunning op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV) met een beoordeling op gesloten vragen. Deze aanpak biedt een transparant beoordelingskader, maar laat geen ruimte om de kwaliteit, gebruiksvriendelijkheid, onderscheidende kenmerken en meerwaarde van de aangeboden oplossing toe te lichten.

Daardoor blijven relevante verschillen tussen geschikte oplossingen en leveranciers buiten beschouwing. Dit vergroot het risico dat partijen met meer relevante ervaring, een beter passende oplossing of een sterker trackrecord niet worden geselecteerd, terwijl minder geschikte partijen wel doorgaan.

Vraag: Is GBLT bereid de beoordelingsmethodiek te heroverwegen en alsnog een kwalitatieve beoordeling op basis van inhoudelijke beschrijvingen mogelijk te maken?"

Antwoord:

Vragensteller refereert naar vraag 115 van de eerste nota van inlichtingen. Vraag 115 gaat over eis 7.6 van de Bijlage programma van eisen en niet over de gunningsmethodiek. Aangezien de gestelde vraag die vrijwel identiek is aan vraag 137 is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de gestelde vraag betrekking heeft op vraag & antwoord 7 uit de eerste nota van inlichtingen.

Op basis van de Aanbestedingswet 2012 dient de beoordeling van Inschrijvingen plaats te vinden op basis van een objectief, transparant, proportioneel en non-discriminatoire beoordelingskader.

De Aanbestedende dienst heeft er daarom bewust voor gekozen om de kwalitatieve subgunningscriteria vorm te geven als gesloten vragen. Hierdoor is voor Inschrijvers vooraf duidelijk welke toegevoegde waarde door de Aanbestedende dienst wordt gevraagd en op welke wijze deze wordt gewaardeerd.

De kwalitatieve subgunningscriteria zijn afgestemd op de wensen die de Aanbestedende dienst, aanvullend op de gestelde eisen, van belang acht. Verschillen in aangeboden oplossingen die niet tot uitdrukking komen in de kwalitatieve subgunningscriteria worden door de Aanbestedende dienst niet aangemerkt als een toegevoegde waarde waaraan in het kader van de gunning een

afzonderlijke waarde wordt toegekend.

De kwalitatieve subgunningscriteria zijn derhalve beperkt tot de aspecten die voor de Aanbestedende dienst daadwerkelijk een toegevoegde waarde bieden.

De gunningsmethodiek blijft dan ook ongewijzigd gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
141

Onderwerp:

Prijzenblad regel 35 Nvl 1 vraag 66

Vraag:

Kan opdrachtgever de verkeersgegevens van de afgelopen 12 maanden beschikbaar stellen, inclusief een uitsplitsing van het aantal uitgaande gesprekken en belminuten naar vaste en mobiele nummers? Deze informatie is benodigd voor een correcte dimensionering en prijsstelling van de oplossing?

Antwoord:

De verkeersgegevens van de afgelopen twaalf maanden zijn reeds opgenomen in de Bijlage Dimensioneringsrapportage, welke is gepubliceerd met de eerste nota van inlichtingen.

In deze rapportage is geen onderscheid gemaakt tussen de belminuten van Uitgaande gesprekken naar vaste en mobiele nummers. De verwachting is dat er sprake is van een verhouding van 95% Uitgaande gesprekken naar mobiele nummers en 5% Uitgaande gesprekken naar vaste nummers.

Deze verhouding is indicatief en gebaseerd op de historische, huidige en verwachte toekomstige situatie. Hieraan kunnen derhalve geen rechten worden ontleend met betrekking tot de omvang van de onderhavige Opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Ref.nr.
142

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Onderwerp:

Bijlage Prijzenblad, regel 45, 46 en 47:

Vraag:

Maken de Supervisors (regel 46) en beheerders (regel 47) ook deel uit van de gebruikers met de Agentfunctie (regel 45) en zijn er in totaal dan 50 concurrent medewerkers?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag & antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Aangezien de gestelde vraag die vrijwel identiek is aan vraag 135 is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de gestelde vraag betrekking heeft op vraag & antwoord 71 uit de eerste nota van inlichtingen.

De Aanbestedende dienst heeft drie Gebruiksprofielen gedefinieerd, te weten Agent, Supervisor en Beheerder. In de Bijlage Prijzenblad wordt per Gebruiksprofiel gevraagd wat de kosten zijn voor de CCaaS-licentie.

De aantallen in de Bijlage Prijzenblad zijn gebaseerd op 50 CCaaS-licenties voor het Gebruiksprofiel Agent, 3 voor het Gebruiksprofiel Supervisor en 2 voor het Gebruiksprofiel Beheerder. In totaal omvat de Bijlage Prijzenblad derhalve 55 CCaaS-licenties, verdeeld over drie Gebruiksprofielen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
143

Onderwerp:

Bijlage Toestemmingsformulier

Vraag:

Wat is de functie van deze bijlage voor deze aanbesteding?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

Zoals aangegeven in eis 13.2 van de Bijlage Programma van eisen maakt het via Selfservice kunnen aanvragen van het KWS-formulier en het toestemmingsformulier onderdeel uit van de

Implementatie. Beide documenten zijn daarom ter informatie toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

145

Onderwerp:

Beschrijvend document 5.3.2, Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Vraag:

Hoeveel chatbot interacties verwacht GBLT op maandbasis af te wikkelen?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag & antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Aangezien de gestelde vraag die vrijwel identiek is aan vraag 136 is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de gestelde vraag betrekking heeft op vraag & antwoord 59 uit de eerste nota van inlichtingen.

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 59 van de eerste nota van inlichtingen wordt er door de Aanbestedende dienst op dit moment geen gebruik gemaakt van een IVR waarmee buiten de openingstijden van het KCC standaardvragen middels een digitale oplossing (bot) worden beantwoord.

Hierover zijn dan ook geen historische gegevens beschikbaar. Om dezelfde reden beschikt de Aanbestedende dienst niet over gegevens op basis waarvan een betrouwbare inschatting kan worden gemaakt van het te verwachten aantal chatbotinteracties per maand.

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.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

146

Onderwerp:

Beschrijvend document 5.3.2, Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Vraag:

Er zijn verschillende bot's inzetbaar die elk op zich gebaseerd zijn op verschillende taalmodellen voor het beantwoorden van standaard vragen. Het onderscheidt bestaat daarbij onder andere uit de vraag of een bot:

- 1, beantwoording van vragen met door GBLT zelf opgestelde standaard teksten die worden verstrekt op basis van interpretatie van de taal (intentie, betekenis en context)
- 2, het genereren van antwoorden en teksten door het CCaaS platform (het voeren van een conversatie)
- 3, het daadwerkelijk oplossen van klantvragen op basis van autonome AI (beslissingen nemen en vervolgacties uitvoeren)

Gelet op het feit dat het antwoord op uw vraag, in sterke mate bepalend is voor de prijs: Waaraan moet de oplossing voldoen en in welke mate moet deze oplossing in de prijs worden opgenomen?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag & antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Aangezien de gestelde vraag die vrijwel identiek is aan vraag 139 is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de gestelde vraag betrekking heeft op vraag & antwoord 7 uit de eerste nota van inlichtingen.

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 7 van de eerste nota van inlichtingen dient de bot klantvragen te beantwoorden op basis van een door de Aanbestedende dienst beheerde kennisbank. De Aanbestedende dienst houdt hierbij regie over de inhoud van de kennisbank en over de doorvoering van wijzigingen. De bot neemt geen zelfstandige besluiten.

De Aanbestedende dienst schrijft daarbij geen specifieke technologie, architectuur, taalmodel of wijze van beantwoording voor. Het staat Inschrijver vrij om de aangeboden oplossing hierop in te richten, mits wordt voldaan aan hetgeen is beschreven bij kwalitatief subgunningscriterium 8 en het antwoord op vraag 7 van de eerste nota van inlichtingen.

Inschrijver dient aan te geven in welke mate wordt voldaan aan de wens zoals omschreven bij kwalitatief subgunningscriterium 8, zonder dat hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Het is aan Inschrijver om te bepalen welke functionaliteit daarvoor wordt aangeboden.

Eventuele kosten die samenhangen met de aangeboden oplossing dienen onderdeel uit te maken van de Inschrijving. Het is 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 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

147

Onderwerp:

Beschrijvend document 5.3.2, Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Vraag:

Aanbestedende dienst wenst dat er met behulp van een gangbaar A merk smartphone in kan loggen op de CCaaS oplossing en Gesprekken kan voeren via de smartphone.
Hoeveel medewerkers zullen er op basis van Concurrent Use actief en gelijktijdig gebruik maken van het inloggen via de smartphone?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

De Aanbestedende dienst maakt bij voorkeur geen gebruik van een smartphone voor het voeren van Gesprekken. Dit is een alternatief dat geboden wordt indien het voeren van Gesprekken via internet niet ondersteund wordt door de aangeboden CCaaS-oplossing. Eis 3.10 van de Bijlage Programma van eisen wordt op dit punt verduidelijkt.

Indien het voor de aangeboden CCaaS-oplossing noodzakelijk is dat Gesprekken via een smartphone worden gevoerd, dient er rekening mee te worden gehouden dat het maximale aantal gelijktijdige Gebruikers gelijk is aan het aantal door GBLT afgenomen CCaaS-licenties.

Bijlage Programma van eisen, eis 3.10

Een Gebruiker kan óf 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, óf met behulp van een gangbare A#merk smartphone inloggen op de CCaaS#oplossing en Gesprekken voeren via de smartphone, waarbij alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn.

Onder A#merk smartphones worden ten minste verstaan Apple# en Samsung#modellen die maximaal drie jaar oud zijn

Wordt vervangen door:

Een Gebruiker kan binnen de Citrix#omgeving van GBLT Gesprekken voeren via internet, waarbij alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn zonder gebruik van een telefoontoestel of smartphone.

Indien de aangeboden CCaaS#oplossing deze functionaliteit niet ondersteunt, is het toegestaan dat een Gebruiker met behulp van een gangbare A#merk smartphone inlogt op de CCaaS#oplossing en Gesprekken voert via deze smartphone, mits alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn.

Onder A#merk smartphones worden ten minste verstaan Apple- en Samsung#modellen die maximaal drie jaar oud zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

148

Onderwerp:

Beschrijvend document 5.2, Gunningsmethodiek

Vraag:

Wij begrijpen dat GBLT kiest voor gunning op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV) met een beoordeling op gesloten vragen. Deze aanpak biedt een transparant beoordelingskader, maar laat geen ruimte om de kwaliteit, gebruiksvriendelijkheid, onderscheidende kenmerken en meerwaarde van de aangeboden oplossing toe te lichten.

Daardoor blijven relevante verschillen tussen geschikte oplossingen en leveranciers buiten beschouwing. Dit vergroot het risico dat partijen met meer relevante ervaring, een beter passende oplossing of een sterker trackrecord niet worden geselecteerd, terwijl minder geschikte partijen wel doorgaan.

Vraag: Is GBLT bereid de beoordelingsmethodiek te heroverwegen en alsnog een kwalitatieve beoordeling op basis van inhoudelijke beschrijvingen mogelijk te maken?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag & antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Aangezien de gestelde vraag die vrijwel identiek is aan vraag 140 is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de gestelde vraag betrekking heeft op vraag & antwoord 59 uit de eerste nota van inlichtingen.

Op basis van de Aanbestedingswet 2012 dient de beoordeling van Inschrijvingen plaats te vinden op basis van een objectief, transparant, proportioneel en non-discriminatoir beoordelingskader.

De Aanbestedende dienst heeft er daarom bewust voor gekozen om de kwalitatieve subgunningscriteria vorm te geven als gesloten vragen. Hierdoor is voor Inschrijvers vooraf duidelijk welke toegevoegde waarde door de Aanbestedende dienst wordt gevraagd en op welke wijze deze wordt gewaardeerd.

De kwalitatieve subgunningscriteria zijn afgestemd op de wensen die de Aanbestedende dienst, aanvullend op de gestelde eisen, van belang acht. Verschillen in aangeboden oplossingen die niet tot uitdrukking komen in de kwalitatieve subgunningscriteria worden door de Aanbestedende dienst niet aangemerkt als een toegevoegde waarde waaraan in het kader van de gunning een afzonderlijke waarde wordt toegekend.

De kwalitatieve subgunningscriteria zijn derhalve beperkt tot de aspecten die voor de Aanbestedende dienst daadwerkelijk een toegevoegde waarde bieden.

De gunningsmethodiek blijft dan ook ongewijzigd gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
149**Onderwerp:**

Prijzenblad regel 35

Vraag:

Op basis van de aanbestedingsstukken is niet vast te stellen welke capaciteit benodigd is voor de onderliggende telefonie-infrastructuur. Hierdoor bestaat het risico dat inschrijvers verschillende aannames hanteren ten aanzien van SIP-capaciteit en gelijktijdige gespreksafhandeling.

Kan opdrachtgever daarom de volgende gegevens verstrekken:

- huidig aantal SIP-kanalen;
- piekbelasting (concurrent calls);
- aantal inkomende gesprekken per dag en tijdens drukste uur;
- aantal gelijktijdig actieve agents;
- verwachte groei gedurende de overeenkomst?

Bij ontbreken van deze gegevens verneemt inschrijver graag welke minimale capaciteit als uitgangspunt dient te worden gehanteerd voor de inschrijving"

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag & antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Aangezien vraag & antwoord 44 uit de eerste nota van inlichtingen betrekking heeft op regel 35 van de Bijlage Prijzenblad is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de gestelde vraag betrekking hierop heeft.

De Aanbestedende dienst kan naar aanleiding van de vraag van vragensteller de volgende indicatieve gegevens verstrekken:

- SIP-kanalen: de huidige leverancier heeft 500 SIP-kanalen beschikbaar gesteld, het gebruik hiervan verschilt in de tijd en hier heeft de Aanbestedende dienst geen zicht op..
- Piekbelasting: deze bedraagt 80 gelijktijdig Inkomende gesprekken, hiervan is sprake tijdens een calamiteit.
- Aantal Inkomende gesprekken per dag: het totaal aantal Inkomende gesprekken per maand en het gemiddeld aantal Inkomende gesprekken per dag zijn opgenomen in de Bijlage Dimensioneringsrapportage, welke is gepubliceerd met de eerste nota van inlichtingen.
- Aantal Inkomende gesprekken tijdens drukste uur: Dit fluctueert in de tijd. Tijdens reguliere drukke momenten is er gemiddeld sprake van circa 30 gelijktijdig Aangenomen gesprekken, dit kan tijdens piekmomenten oplopen tot circa 40 gelijktijdig Aangenomen gesprekken, en circa 25 Inkomende gesprekken die nog niet zijn aangenomen en zich in een Wachtrij bevinden. Daarnaast zijn er ook Agents ingelogd voor administratieve werkzaamheden en Tweedelijns groepen.

- Aantal gelijktijdig actieve Agents: zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken gaat het om concurrent use CCaaS-licenties. Uit de Bijlage Prijzenblad blijkt dat de Aanbestedende dienst verwacht in totaal 55 CCaaS-licenties af te nemen. Dit betekent dat de Aanbestedende dienst verwacht dat er momenten zullen zijn waarop 55 Gebruikers actief zijn, waarvan 50 met het Gebruiksprofiel Agent.
- Verwachte groei gedurende de Overeenkomst: alle aantallen zoals opgenomen in de Bijlage Prijzenblad zijn gebaseerd op historische gegevens in combinatie met toekomstige verwachtingen. Een eventueel verwachte groei is hierin reeds verwerkt.

Alle bovenstaande gegevens zijn indicatief en gebaseerd op de historische, huidige en verwachte toekomstige situatie. Hieraan kunnen derhalve geen rechten worden ontleend met betrekking tot de omvang van de onderhavige Opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Eis 6.22

Vraag:

Indien een agent zelfstandig zijn of haar gebruikersprofiel moet kunnen aanpassen heeft de agent binnen de oplossing van de opdrachtnemer beheerfunctionaliteit nodig. Dit kan door het creëren van een nieuw agent profiel tot een minimum worden beperkt zodat een agent zijn of haar gebruikersprofiel zelf kan aanpassen. Hiervoor is dus alleen een wijziging in de functionaliteiten van een agent profiel noodzakelijk. Is dit afdoende?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag & antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Aangezien vraag & antwoord 102 uit de eerste nota van inlichtingen betrekking heeft op eis 6.22 van de Bijlage Programma van eisen is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de gestelde vraag betrekking hierop heeft.

Eis 6.22 van de Bijlage Programma van eisen vereist dat Gebruikers die beschikken over meerdere Gebruiksprofielen eenvoudig en zonder herauthenticatie kunnen wisselen tussen de hen toegekende Gebruiksprofielen en Subgebruiksgroepen.

De eis ziet niet op het zelfstandig aanmaken of wijzigen van Gebruiksprofielen door Gebruikers. Het aanmaken en wijzigen van Gebruiksprofielen is voorbehouden aan Gebruikers met het Gebruiksprofiel Beheerder (eis 6.54 van de Bijlage Programma van eisen).

Een oplossing waarbij een Agent zelfstandig Gebruiksprofielen kan aanmaken of wijzigen, of beschikt over functionaliteiten die behoren bij het Gebruiksprofiel Beheerder, voldoet daarom niet aan de uitgangspunten van de Aanbestedingsstukken.

De wijze waarop Opdrachtnemer technisch invulling geeft aan eis 6.22 van de Bijlage Programma van eisen wordt niet voorgeschreven. Elke technische invulling is derhalve toegestaan, mits wordt voldaan aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Ter verduidelijking van de scheiding van de functionaliteiten tussen de Gebruiksprofielen wordt eis 6.21 van de Bijlage Programma van eisen aangepast.

Bijlage Programma van eisen, eis 6.21

Alle functionaliteiten die behoren bij een Gebruiksprofiel zijn, zonder tussenkomst van Leverancier, beschikbaar voor alle Gebruikers aan wie het betreffende Gebruiksprofiel is toegekend.

Wordt vervangen door:

Alle functionaliteiten die behoren bij een Gebruiksprofiel zijn, zonder tussenkomst van Leverancier, beschikbaar voor alle Gebruikers aan wie het betreffende Gebruiksprofiel is toegekend. Hierbij geldt dat Agents niet mogen beschikken over functionaliteiten die behoren bij de Gebruiksprofielen Supervisor en Beheerder, en Supervisors mogen niet beschikken over functionaliteiten die behoren bij het Gebruiksprofiel Beheerder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
151

Onderwerp:

Eis 6.37

Vraag:

Ten aanzien van eis 6.37. Een Supervisor kan binnen het Trafficbeheer drempelwaardes instellen (o.a. de tijdsduur waarop het Servicelevelpercentage inkomende gesprekken wordt bepaald en de drempelwaarde voor terugbelfunctie) voor aan een Wachtrij gerelateerde parameters. Kan de opdrachtgever meer toelichting geven over deze eis. Wat bedoelt men in deze met Trafficbeheer, drempelwaardes aangaande SLA en Terugbelfuncties.

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

Het gaat er in eis 6.37 van de Bijlage Programma van eisen om dat de Supervisor drempelwaardes in kan stellen ten behoeve van de monitoring en beheer van de dienstverlening van het KCC.

Het gaat hierbij om bijvoorbeeld het instellen van:

- Een drempelwaarde (tijdsduur in de Wachtrij) waarbinnen Inkomende gesprekken conform het servicelevelpercentage van de Aanbestedende dienst aangenomen moeten worden;
- Een drempelwaarde (tijdsduur in de Wachtrij) waarna de IVR de terugbelfunctie automatisch aanbiedt aan een Beller.

Onder Trafficbeheer wordt conform de begripsbepaling opgenomen in de Bijlage Programma van eisen verstaan: Alle Opdrachtgever specifieke instellingen binnen de CCaaS-applicatie, waaronder het configureren van IVR-flows, dashboards, Wachtrijen, routeringen en gespreksopname-instellingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
152

Onderwerp:

Eis 6.42

Vraag:

Kan de opdrachtgever dan wel toelichten wat men bedoelt met "waarbij samenhangende onderliggende keuzelagen automatisch worden bijgewerkt indien dit voor de werking van de IVR noodzakelijk is." De oplossing van de opdrachtnemer stelt opdrachtgever in staat om op ieder moment van de dag real-time wijzigingen te kunnen doen.

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag & antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Aangezien vraag & antwoord 106 uit de eerste nota van inlichtingen betrekking heeft op eis 6.42 van de Bijlage Programma van eisen is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording vanuit gegaan dat de gestelde vraag betrekking hierop heeft.

Hiermee wordt bedoeld dat indien een keuzelaag wordt aangepast, deze wijziging automatisch wordt doorgevoerd in de onderliggende keuzelagen die hieraan gekoppeld zijn, voor zover dit noodzakelijk is voor de werking van de IVR.

De Aanbestedende dienst beoogt hiermee te voorkomen dat wijzigingen handmatig in meerdere onderliggende keuzelagen moeten worden doorgevoerd om de werking van de IVR in stand te houden.

De wijze waarop Opdrachtnemer deze functionaliteit technisch realiseert wordt niet voorgeschreven, mits wordt voldaan aan hetgeen in de eis is gevraagd.

Indien de oplossing van vragensteller het mogelijk maakt om op ieder moment van de dag real-time wijzigingen door te voeren, wordt daarmee invulling gegeven aan een onderdeel van eis 6.42 van de Bijlage programma van eisen. Of daarmee volledig aan deze wordt voldaan, kan de

Aanbestedende dienst op basis van de verstrekte informatie niet beoordelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
153

Onderwerp:

Eis 6.49

Vraag:

Ten aanzien van eis 6.49. 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 refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Aangezien vraag en antwoord 107 uit de eerste nota van inlichtingen een soortgelijke strekking heeft, is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording van uitgegaan dat het hier een vervolgvraag betreft.

Dit wordt door de Aanbestedende dienst als afdoende beschouwd, eis 6.49 van de Bijlage Programma van eisen wordt hierop aangepast.

Bijlage Programma van eisen, eis 6.49

Een Supervisor kan de gespreksopnamefunctionaliteit inschakelen voor één, meerdere of alle Agents.

De gespreksopname wordt:

- Automatisch uitgeschakeld na een door de Supervisor ingestelde periode; of
- Handmatig door de Supervisor uitgeschakeld.

Wordt vervangen door:

Een Supervisor kan de gespreksopnamefunctionaliteit inschakelen voor één, meerdere of alle Agents en/of voor één, meerdere of alle Wachtrijen.

De gespreksopname wordt:

- Automatisch uitgeschakeld na een door de Supervisor ingestelde periode; of
- Handmatig door de Supervisor uitgeschakeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
154**Onderwerp:**

AI Verbruik

Vraag:

Wanneer opdrachtnemer binnen deze aanbidding uitgaat van een vaste kosten post voor het AI-verbruik, is het dan akkoord dat opdrachtnemer een fair use policy mag hanteren zodat periodiek analyse uitgevoerd kan worden? Zodat eventueel bij een proportioneel verschil bijgesteld kan worden in de maandelijkse kosten.

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

De Bijlage Prijzenblad bevat geen afzonderlijke kostenpost voor AI-verbruik. Daarnaast is het, behoudens de indexatie zoals opgenomen in de Bijlage Conceptovereenkomst, niet toegestaan de overeengekomen tarieven gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen.

Een constructie waarbij op basis van een fair use policy periodiek wordt beoordeeld of de maandelijkse kosten moeten worden bijgesteld, is daarom niet toegestaan. Een dergelijke constructie kan er bovendien toe leiden dat de uiteindelijk door Opdrachtnemer in rekening te brengen kosten op het moment van Inschrijving onvoldoende bepaalbaar zijn, hetgeen strijdig is met de uitgangspunten van de Aanbestedingsstukken en afbreuk kan doen aan de transparantie en vergelijkbaarheid van de inschrijvingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
155**Onderwerp:**

Eis 6.57

Vraag:

Kan de opdrachtgever opdrachtnemer voorzien van een use case? Voor opdrachtnemer is het niet duidelijk hoe de werkwijze voor het toewijzen van verschillende profielen plaats dient te vinden.

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

De Aanbestedende dienst merkt op dat eis 6.57 van de Bijlage Programma van eisen functioneel is geformuleerd. Het staat Opdrachtnemer vrij hier technisch invulling aan te geven, mits wordt voldaan aan de in de eis gestelde functionaliteit.

Ter verduidelijking kan als voorbeeld worden gedacht aan een Gebruiksprofiel Agent waarin standaard functionaliteiten A en B beschikbaar zijn. Binnen dit Gebruiksprofiel definieert de Beheerder vervolgens een Subgebruiksgroep waarbij aanvullend functionaliteiten C en D beschikbaar zijn. Gebruikers die aan deze Subgebruiksgroep zijn toegewezen, kunnen dan gebruikmaken van functionaliteiten A, B, C en D, ondanks dat het onderliggende Gebruiksprofiel uitsluitend functionaliteiten A en B omvat.

Vervolgens dient de Beheerder deze Subgebruiksgroep in één handeling aan één of meerdere Gebruikers te kunnen toewijzen. Daarnaast dient de Beheerder per individuele Gebruiker af te kunnen wijken van de toegewezen Subgebruiksgroep door specifieke functionaliteiten uit het onderliggende Gebruiksprofiel aanvullend in of uit te schakelen.

Dit voorbeeld dient uitsluitend ter verduidelijking van de werking van eis 6.57 van de Bijlage Programma van eisen en beperkt de reikwijdte van de eis niet. De eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
156

Onderwerp:

Eis 7.8

Vraag:

Kan de opdrachtgever aangeven hoe men de notificatie van bijvoorbeeld het aanvragen van een kwijtscheldingsformulier wenst te ontvangen? Is dit bijvoorbeeld een bericht per e-mail of een registratie binnen het CRM systeem wat door de opdrachtgever wordt uitgelezen?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

Dit proces dient te verlopen via de Datakoppeling tussen de CCaaS-applicatie en de CRM-applicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
157

Onderwerp:

Eis 7.19

Vraag:

De opdrachtnemer kan naast virtueel queing ook de beller aanbieden een voicemail achter te laten waarna de opdrachtgever zelf actie kan ondernemen. Gegevens te verwerken of de persoon in kwestie terug te bellen. Is dit afdoende?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

Eis 7.19 van de Bijlage Programma van eisen vereist dat de IVR een terugbelfunctie ondersteunt die automatisch wordt aangeboden zodra de tijd die een Beller in de Wachtrij staat een vooraf ingestelde drempelwaarde overschrijdt, waarbij de Beller een telefoonnummer kan achterlaten en een klantvraag kan inspreken.

Een functionaliteit waarbij de Beller een voicemailbericht achterlaat die door de Aanbestedende dienst handmatig dient te worden afgeluisterd en verwerkt, wordt niet beschouwd als een terugbelfunctie als bedoeld in eis 7.19 van de Bijlage Programma van eisen en voldoet derhalve niet aan deze eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
158**Onderwerp:**

Eis 9.1

Vraag:

De nieuwe eisen worden:

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

Alleen de zin stopt na ZOWEL Kan de opdrachtgever verduidelijken of dit alles is?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag & antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Daarbij vermeld vragensteller in de referentie van de vraag dat deze betrekking heeft op eis 9.1, echter de tekst in de vraag komt niet overeen met eis 9.1 van de Bijlage Programma van eisen, maar met een deel van eis 9.4 van de Bijlage Programma van eisen. De Aanbestedende dienst is er bij de beantwoording dan ook vanuit gegaan dat de vraag betrekking heeft op vraag & antwoord 120 van de eerste nota van inlichtingen.

De tekst in het antwoord op vraag 120 uit de eerste Nota van Inlichtingen is inderdaad afgebroken als gevolg van een beperking van het maximaal aantal tekens in het systeem. In de Bijlage Programma van eisen v2, die gelijktijdig met de eerste Nota van Inlichtingen is gepubliceerd, is de betreffende tekst echter volledig opgenomen en loopt de zin na het woord "zowel" door. De volledige tekst van eis 9.4 van de Bijlage Programma van eisen luidt:

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 absoluut als percentueel);
 - o Aantal wachtende Bellers, totaal en per Wachtrij.
- IVR
 - Per IVR-menu en per keuzeoptie, tenzij anders aangegeven.
 - o Aantal Inkomende gesprekken;
 - o Aantal Inkomende gesprekken per keuzeoptie, zowel absoluut als percentueel;
 - o Aantal Inkomende gesprekken dat is geplaatst in een Wachtrij per Wachtrij;
 - o Aantal volledig door de IVR afgeronde Inkomende gesprekken (er is geen sprake van

doorverbinden naar een Agent);
o Aantal Inkomende gesprekken, niet zijnde doorverbonden Gesprekken of Verbroken gesprekken, dat de IVR heeft verlaten per oorzaak (ten minste: Terugbelverzoek, gesloten-melding buiten openingstijden);
o -Gemiddelde verblijfsduur Inkomend gesprek in de IVR, totaal en per IVR-menu.

- Wachtduur
 - o Gemiddelde totale Wachtduur, totaal en per Wachtrij;
 - o Wachtduur langst wachtende Beller, 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.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

159

Onderwerp:

Eis 9.2

Vraag:

Opdrachtgever spreekt over Dashboard en Online Dashboard. Mag de opdrachtnemer concluderen dat het Dashboard historische informatie dient te tonen en het Online Dashboard Realtime informatie? En zo nee wat is dat de definitie van het Dashboard? Er is namelijk een wezenlijk verschil tussen realtime en historische gegevens. Het Live dashboard van de

opdrachtnemer toont informatie die nu actueel is zoals het aantal wachtenden en agent statussen gecombineerd met het op dat moment aantal afgehandelde gesprekken etc. Historische data wordt in de vorm van rapportage templates aangeboden waarmee uitgebreide analyse uitgevoerd kunnen worden omtrent agenten, wachtrijen etc.

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Aangezien vraag en antwoord 121 uit de eerste nota van inlichtingen een soortgelijke strekking heeft, is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording van uitgegaan dat het hier een vervolgvraag betreft.

De Aanbestedende dienst deelt de interpretatie van vragensteller niet.

Met de term "dashboard" wordt in de Aanbestedingsstukken hetzelfde bedoeld als met de term "online dashboard". Eis 9.1 van de Bijlage Programma van eisen bepaalt immers dat de CCaaS-oplossing beschikt over een online dashboard. Daarnaast volgt uit de eisen 9.1, 9.2 en 9.6 van de Bijlage Programma van eisen dat het dashboard zowel realtime gegevens als historische gegevens dient te tonen.

De Aanbestedende dienst maakt in de Aanbestedingsstukken onderscheid tussen een dashboard en een rapportagetool. Het dashboard dient realtime gegevens én historische gegevens direct grafisch en numeriek inzichtelijk te maken, terwijl de rapportagetool realtime en historische gegevens ten minste numeriek inzichtelijk maakt.

De wijze waarop deze gegevens door Opdrachtnemer worden opgeslagen, verwerkt of ontsloten wordt niet voorgeschreven, zolang wordt voldaan aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
160

Onderwerp:

Eis 9.3

Vraag:

Kan de opdrachtgever de gewenste 3 autorisatieniveaus toelichten?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

Met de in eis 9.3 (en eis 9.9) van de Bijlage Programma van eisen genoemde autorisatieniveaus wordt bedoeld dat de zichtbaarheid van gegevens binnen het online dashboard respectievelijk de rapportagetool op basis van autorisaties kan worden beperkt. Welke gegevens zichtbaar zijn, dient de Aanbestedende dienst per rol te kunnen instellen.

De wijze waarop dit technisch wordt gerealiseerd wordt niet voorgeschreven, zolang wordt voldaan aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

161

Onderwerp:

Eis 9.4

Vraag:

Kan de opdrachtgever verduidelijken wat nu precies met Dashboard wordt bedoeld? Het is opdrachtnemer niet duidelijk of met Dashboard een omgeving wordt bedoeld waar allerlei rapportage templates beschikbaar worden gesteld met de gewenste statistieken die door supervisors kunnen worden gegenereerd of dat Dashboard in dit geval een functionaliteit is wat Real-time callcenter data toont.

Aangaande het bieden van een overzicht van het aantal terugbelverzoeken die als Voicemail aangeboden kunnen worden. Is het voor de opdrachtgever afdoende om een overzicht in te zien van alle nog openstaande terugbelverzoeken? Agenten krijgen deze of toegewezen of alle gepresenteerd waarna de agent het bericht beluistert en direct kan worden opgevolgd.

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen, en slechts deels een link met de in de referentie genoemde Eis 9.4 van de Bijlage Programma van eisen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

Met het dashboard wordt de functionaliteit bedoeld zoals omschreven in eisen 9 "Dashboarding en rapportagetool" van de Bijlage Programma van eisen. Het dashboard dient de Aanbestedende dienst zowel realtime als historische gegevens direct grafisch en numeriek inzichtelijk te maken. Daarbij wordt onder realtime verstaan dat de gegevens ten minste iedere vijftien seconden worden ververs.

De Aanbestedende dienst beoogt derhalve niet uitsluitend een omgeving waarin vooraf gedefinieerde rapportages of rapportagetemplates worden gegenereerd. Hiervoor is afzonderlijk een rapportagetool uitgevraagd in de eisen 9.8 tot en met 9.11 van de Bijlage Programma van eisen.

Het dashboard dient realtime inzicht te bieden in de Contactenstroom en daarnaast de mogelijkheid te bieden om historische gegevens over een door Opdrachtgever te selecteren periode direct grafisch en numeriek te raadplegen.

De wijze waarop Opdrachtnemer deze functionaliteit technisch realiseert wordt niet voorgeschreven, mits wordt voldaan aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Ten aanzien van de terugbelverzoeken, eis 7.19 van de Bijlage Programma van eisen vereist dat de IVR een terugbelfunctie ondersteunt die automatisch wordt aangeboden zodra de tijd die een Beller in de Wachtrij staat een vooraf ingestelde drempelwaarde overschrijdt, waarbij de Beller een telefoonnummer kan achterlaten en een klantvraag kan inspreken.

De Aanbestedende dienst schrijft niet voor op welke wijze terugbelverzoeken binnen de oplossing worden gepresenteerd of toegewezen, mits wordt voldaan aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Een functionaliteit waarbij de Beller een voicemailbericht achterlaat die door de Aanbestedende dienst (Agent) handmatig dient te worden afgeluisterd en verwerkt, wordt niet beschouwd als een terugbelfunctie als bedoeld in eis 7.19 van de Bijlage Programma van eisen en voldoet derhalve niet aan deze eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
162

Onderwerp:

Eis 9.5

Vraag:

Kan de opdrachtgever verduidelijken wat nu precies met Dashboard wordt bedoeld? Het is opdrachtnemer niet duidelijk of met Dashboard een omgeving wordt bedoeld waar allerlei rapportage templates beschikbaar worden gesteld met de gewenste statistieken die door supervisors kunnen worden gegenereerd of dat Dashboard in dit geval een functionaliteit is wat Real-time callcenter data toont.

Aangaande het bieden van een overzicht van het aantal terugbelverzoeken die als Voicemail aangeboden kunnen worden. Is het voor de opdrachtgever afdoende om een overzicht in te zien van alle nog openstaande terugbelverzoeken? Agenten krijgen deze of toegewezen of alle gepresenteerd waarna de agent het bericht beluistert en direct kan worden opgevolgd."

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. De

Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen, en slechts deels een link met de in de referentie genoemde Eis 9.5 van de Bijlage Programma van eisen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

Met het dashboard wordt de functionaliteit bedoeld zoals omschreven in eisen 9 "Dashboarding en rapportagetool" van de Bijlage Programma van eisen. Het dashboard dient de Aanbestedende dienst zowel realtime als historische gegevens direct grafisch en numeriek inzichtelijk te maken. Daarbij wordt onder realtime verstaan dat de gegevens ten minste iedere vijftien seconden worden ververs.

De Aanbestedende dienst beoogt derhalve niet uitsluitend een omgeving waarin vooraf gedefinieerde rapportages of rapportagetemplates worden gegenereerd. Hiervoor is afzonderlijk een rapportagetool uitgevraagd in de eisen 9.8 tot en met 9.11 van de Bijlage Programma van eisen.

Het dashboard dient realtime inzicht te bieden in de Contactenstroom en daarnaast de mogelijkheid te bieden om historische gegevens over een door Opdrachtgever te selecteren periode direct grafisch en numeriek te raadplegen.

De wijze waarop Opdrachtnemer deze functionaliteit technisch realiseert wordt niet voorgeschreven, mits wordt voldaan aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Ten aanzien van de terugbelverzoeken, eis 7.19 van de Bijlage Programma van eisen vereist dat de IVR een terugbelfunctie ondersteunt die automatisch wordt aangeboden zodra de tijd die een Beller in de Wachtrij staat een vooraf ingestelde drempelwaarde overschrijdt, waarbij de Beller een telefoonnummer kan achterlaten en een klantvraag kan inspreken.

De Aanbestedende dienst schrijft niet voor op welke wijze terugbelverzoeken binnen de oplossing worden gepresenteerd of toegewezen, mits wordt voldaan aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Een functionaliteit waarbij de Beller een voicemailbericht achterlaat die door de Aanbestedende dienst (Agent) handmatig dient te worden afgeluisterd en verwerkt, wordt niet beschouwd als een terugbelfunctie als bedoeld in eis 7.19 van de Bijlage Programma van eisen en voldoet derhalve niet aan deze eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
163

Onderwerp:
Eis 9.7

Vraag:

De eis van de opdrachtgever is Dashboardgegevens zijn beschikbaar voor export in een bewerkbaar formaat, waaronder ten minste Excel." Nogmaals de 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:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Aangezien de gestelde vraag inhoudelijk overeenkomt met vraag 129 van de eerste nota van inlichtingen, beschouwt de Aanbestedende dienst deze vraag als een vervolgvraag daarop.

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 129 van de eerste nota van inlichtingen vereist eis 9.7 van de Bijlage Programma van eisen niet dat dashboardgegevens realtime exporteerbaar zijn. Het is derhalve toegestaan dat realtime dashboardinformatie uitsluitend grafisch wordt weergegeven.

Voorwaarde is wel dat de gegevens waarop eis 9.7 van de Bijlage programma van eisen betrekking heeft beschikbaar zijn voor export in een bewerkbaar formaat, waaronder ten minste Excel. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag & antwoord 84 van de eerste nota van inlichtingen wordt een CSV-bestand dat in Excel kan worden geïmporteerd daarbij als gelijkwaardig aan Excel beschouwd.

Indien de via het dashboard beschikbare gegevens via historische rapportages beschikbaar zijn voor export in een bewerkbaar formaat, waaronder ten minste Excel of een in Excel importeerbaar CSV-bestand, kan de beschreven werkwijze voldoen aan eis 9.7 van de Bijlage Programma van eisen.

Het blijft echter aan gegadigde/Inschrijver om te bepalen of de aangeboden oplossing voldoet aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken. Op basis van de verstrekte informatie kan de Aanbestedende dienst niet vaststellen of hiervan daadwerkelijk sprake is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
164

Onderwerp:

Eis 9.9

Vraag:

Kan de opdrachtgever de gewenste 3 autorisatieniveaus toelichten?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

Met de in eis 9.9 (en eis 9.3) van de Bijlage Programma van eisen genoemde autorisatieniveaus wordt bedoeld dat de zichtbaarheid van gegevens binnen het online dashboard respectievelijk de rapportagetool op basis van autorisaties kan worden beperkt. Welke gegevens zichtbaar zijn, dient de Aanbestedende dienst per rol te kunnen instellen.

De wijze waarop dit technisch wordt gerealiseerd wordt niet voorgeschreven, zolang wordt voldaan aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.
165

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 9.4

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat onder een dashboard niet uitsluitend een online real-time dashboard wordt verstaan, maar dat ook standaard beschikbare rapportages of rapportagewidgets die rechtstreeks vanuit de CCaaS-oplossing raadpleegbaar zijn als gelijkwaardig worden beschouwd, mits de gevraagde informatie zonder aanvullende tooling beschikbaar is voor geautoriseerde gebruikers?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst ziet ook geen connectie met een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Desondanks heeft de Aanbestedende dienst besloten de gestelde vraag uit coulance te beantwoorden.

De Aanbestedende dienst deelt de interpretatie van vragensteller niet.

Uit de eisen 9.1 tot en met 9.10 van de Bijlage Programma van eisen volgt dat het dashboard en de rapportagetool als twee afzonderlijke functionaliteiten worden beschouwd. Het dashboard dient realtime én historische gegevens direct grafisch en numeriek inzichtelijk te maken, terwijl de rapportagetool realtime en historische gegevens ten minste numeriek inzichtelijk maakt.

Het uitsluitend beschikbaar stellen van standaardrapportages, rapportagetemplates of rapportagewidgets wordt daarom niet zonder meer als gelijkwaardig beschouwd aan het gevraagde dashboard. Of sprake is van een gelijkwaardige oplossing hangt af van de mate waarin

wordt voldaan aan alle eisen die aan het dashboard zijn gesteld, waaronder de realtime beschikbaarheid van gegevens, de vereiste informatieonderwerpen, de autorisatiefunctie, de raadpleegbaarheid van historische gegevens en de exportmogelijkheden.

De wijze waarop Opdrachtnemer deze functionaliteit technisch realiseert wordt niet voorgeschreven, mits wordt voldaan aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening

Ref.nr.

166

Onderwerp:

Programma van eisen - Eis 3.13

Vraag:

Opdrachtgever stelt voor gelijktijdig gebruik van dezelfde gebruiker op meerdere devices te detecteren en de overtoollige sessie binnen een vastgestelde termijn te beëindigen, zonder een limiet op het aantal ingelogde devices. Is de Aanbestedende dienst akkoord dat deze eis hiermee kan worden geborgd?

Antwoord:

Vragensteller refereert niet naar een vraag en antwoord uit de eerste nota van inlichtingen. Aangezien vraag en antwoord 5 uit de eerste nota van inlichtingen een soortgelijke strekking heeft, is de Aanbestedende dienst er bij de beantwoording van uitgegaan dat het hier een vervolgvraag betreft.

De Aanbestedende dienst gaat er mee akkoord dat een Gebruiker op meerdere devices ingelogd kan zijn, mits dit voor de licentiestructuur wordt beschouwd als één gelijktijdig gebruikte CCaaS-licentie.

Daarnaast dient te worden geborgd dat gelijktijdig actieve sessies van dezelfde Gebruiker automatisch worden gedetecteerd en dat overtoollige sessies uiterlijk binnen vijf minuten automatisch worden beëindigd.

Mits aan het voorgaande wordt voldaan, beschouwt de Aanbestedende dienst de door vragensteller beschreven werkwijze als voldoende aan eis 3.13 van de Bijlage Programma van eisen. De overige eisen en voorwaarden uit de Aanbestedingsstukken blijven onverminderd van toepassing.

Bijlage Programma van eisen, eis 3.13

Een Gebruiker kan slechts op één device gelijktijdig ingelogd zijn op de CCaaS-oplossing. Dit geldt eveneens voor het gelijktijdig gebruik van de CCaaS applicatie.

Wordt vervangen door:

Een Gebruiker kan slechts op één device gelijktijdig ingelogd zijn op de CCaaS-oplossing. Dit geldt eveneens voor het gelijktijdig gebruik van de CCaaS-applicatie.

In afwijking hierop is het toegestaan dat een Gebruiker tijdelijk op meerdere devices gelijktijdig is ingelogd, mits deze sessies voor de licentiestructuur worden aangemerkt als één gelijktijdig gebruikte CCaaS-licentie en overtollige sessies automatisch worden gedetecteerd en uiterlijk binnen vijf minuten worden beëindigd. Dit geldt eveneens voor het gelijktijdig gebruik van de CCaaS-applicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 sep 2026

Percelen:

P1 CCaaS-dienstverlening