

Aanbesteding Contactfunctie Rijksoverheid 1400
Nota van Inlichtingen 3
26 augustus 2026

Deadline Indienen Inschrijving: dinsdag 8 september 2026 voor 12.00 uur

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
135	Communicatie platform X	In de markt zien wij dat organisaties steeds vaker ervoor kiezen om niet meer te communiceren via het platform X. Daarnaast wordt X niet meer ondersteunt door steeds meer contactcenter platformen. Wat is de visie van DPC omtrent dit onderwerp?	DPC onderkent de ontwikkeling dat organisaties hun aanwezigheid op X heroverwegen en dat de technische ondersteuning van dit kanaal in contactcenterplatformen kan wijzigen of afnemen. X maakt op dit moment onderdeel uit van de scope van de opdracht. Wij verwijzen naar Bijlage A – Programma van Eisen, eis E.1, waarin X (@Rijksoverheid) is opgenomen als een van de contactkanalen. Inschrijvers dienen daarom rekening te houden met de afhandeling van dit kanaal bij aanvang van de overeenkomst. Eis E.1 bepaalt tevens dat de kanalen gedurende de overeenkomst kunnen worden aangepast. DPC behoudt zich derhalve de mogelijkheid voor om de kanalenmix gedurende de looptijd te wijzigen, waaronder het aanpassen, toevoegen of beëindigen van een kanaal. Het aantal reacties dat via dit kanaal binnenkomt wordt afgehandeld is relatief gering en het is mogelijk dat DPC op enig moment de inzet van X heroverweegt. Zolang X onderdeel is van de kanalenmix, is opdrachtnemer verantwoordelijk voor een adequate afhandeling overeenkomstig de geldende eisen.