

Nota van inlichtingen 1 – Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie 21 augustus 2023



Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie van het Juridisch Loket.

Ter info de aangepaste planning:

Publicatie Nota van inlichtingen 2:
4 september 2023

Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving:
28 september 2023, 10.00 uur

Interviews / Presentaties / Demo's:
9 en 10 oktober 2023

Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatiefase:
19 oktober 2023

Definitieve gunning:
9 november 2023

Ingangsdatum Overeenkomst:
13 november 2023

Start implementatiefase:
13 november 2023

Ingebruikname applicatie: gewenste datum 15 december 2023. Uiterlijk 15 mei 2024.

Met vriendelijke groet,
Pro 10 B.V.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Proces	Planning implementatie	Ervaring leert bij soortgelijke trajecten met gelijke omvang en wensen dat, indien de	De aard van de behoefte voor de CCaaS applicatie verschilt in hoge mate met de huidige situatie. De relevante

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			aanbestedende partij voldoende resources heeft en deze tijdig ter beschikking stelt en tevens de routeringen, aantal agenten, groepen, wachtrijen, rapportage wensen, routeringsregels, CRM API documentatie, use cases, etc. inzichtelijk heeft en deze gestructureerd aan kan leveren, er een gemiddelde implementatie tijd van 6 maanden aangehouden kan worden. De door het Juridisch Loket aangegeven implementatieperiode van 1 maand, gerekend vanaf ingangsdatum overeenkomst op 1 november 2023, is derhalve niet realistisch. Behalve voor de zittende leverancier die reeds voorbereidende werkzaamheden op kan starten daar zij reeds over het merendeel van de benodigde informatie kan beschikken. Dit creëert geen Level Playing Field. Het verzoek aan het Juridisch Loket is daarom om de implementatietermijn van 1 maand naar minimaal 6 maanden op te rekken opdat een nieuwe leverancier ook in staat is om te voldoen aan de gewenste implementatietermijn. Mocht dit niet kunnen dan kan gegadigde niet anders dan geen inschrijving te doen.	informatie voor die nieuwe behoefte is gedeeld met alle partijen. Verder is licentie uitbreiding voor de huidige oplossing op korte termijn niet meer beschikbaar, waardoor de implementatieperiode kort gehouden moet worden. Uw stelling rond het ontbreken van een Level Playing Field delen wij niet. De eis dat de implementatie op 1 december 2023 moet zijn afgerond wordt gewijzigd. De implementatie dient tussen 15 december 2023 en uiterlijk 15 mei 2024 volledig te zijn afgerond. Inschrijver dient bij onderdeel 2: Implementatieplan, beheer en exitstrategie (4.4 aanbestedingsleidraad) duidelijk aan te geven wanneer de implementatie volledig is afgerond. Bij de beoordeling zal onder meer worden gelet op hoe snel de implementatie is afgerond op of na de gewenste datum (15 december 2023) zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit. De aanpak wordt als geheel beoordeeld.
2.	Proces	Planning aanbesteding	In het kader van de door aanbestedende dienst op 27 juli jl. gepubliceerde Aanbestedingsleidraad Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie voor Stichting het Juridisch Loket verzoeken wij u dringend om de inleverdatum van de beantwoording te verplaatsen van 12 september 2023 naar 13 oktober 2023, waarbij tevens de bijbehorende planning voor de Nota's van Inlichtingen aangepast wordt. Onderliggende reden is tweeledig. Ten eerste omdat uw uitvraag midden in de	De sluitingsdatum voor het doen van een Inschrijving alsmede de periode voor de implementatie wordt verruimd. De nieuwe planning is als volgt: Uiterste datum voor het stellen van vragen 2^e ronde: 28 augustus 2023, 10.00 uur Publicatie Nota van inlichtingen 2: 4 september 2023 Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving: 28 september 2023, 10.00 uur

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			vakantieperiode gepubliceerd is en niet alle benodigde expertises, welke benodigd zijn om de specifieke en uitgebreide uitvraag te beoordelen en te beantwoorden, beschikbaar zijn. Hieraan gerelateerd de tweede reden die betrekking heeft op de kwaliteit die wij nastreven met betrekking tot de (verduidelijkings-)vragen en de uiteindelijke beantwoording. Dit is ook in uw voordeel. Indien het gevraagde uitstel van de termijnen van vragenstellen en indiening van de aanbieding niet mogelijk is, zullen we helaas genoodzaakt zijn om geen inschrijving te doen.	Interviews / Presentaties / Demo's: 9 en 10 oktober 2023 Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatiefase: 19 oktober 2023 Definitieve gunning: 9 november 2023 Ingangsdatum Overeenkomst: 13 november 2023 Start implementatiefase: 13 november 2023 Ingebruikname applicatie: gewenste datum 15 december 2023. Uiterlijk 15 mei 2024.
3.	Proces	Aanbestedingsleidraad 2.3 overgangsdatum	U heeft aangegeven dat u per 1 december 2023 (één maand na ingangsdatum overeenkomst) de nieuwe applicatie in gebruik wil nemen. Vraag van inschrijver is of u bereid bent om de ingebruikname van de applicatie op te schorten tot bijvoorbeeld 15 december 2023, zodat we een iets langere implementatieperiode hebben.	Zie vraag 2.
4.	Proces	Aanbestedingsleidraad programma van eisen en wensen 4.2.3	Is het correct dat ook (bij een deel van de eisen) een toelichting opgenomen dient te worden en hoe wordt deze toelichting gewaardeerd (met punten)?	Voor de eisen waarbij een toelichting is vereist is kolom H in bijlage 9. Programma van eisen en wensen geel gemarkeerd. De eisen en bijbehorende toelichting worden niet gescoord, Inschrijver moet voldoen aan alle gestelde eisen op straffe van uitsluiting en dit moet ook te staven zijn aan de hand van de toelichting.
5.	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad 2.5 integratie	Mogen wij ervan uitgaan dat de applicaties waarmee wellicht geïntegreerd dient te worden in de doorontwikkeling geschikt zijn voor gegevens uitwisseling op basis van API standaarden?	Ja, daar mag u van uitgaan. Het betreft hier maatwerk applicaties die momenteel geen koppelingen bevatten. Het betreft hier een toekomstige ontwikkeling waarbij de applicatie dit moet ondersteunen.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
				De toekomstige koppeling zal hoogstwaarschijnlijk op basis van API standaarden gebeuren.
6.	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad 2.5 integratie	U geeft aan dat integratie met andere systemen - applicaties onder doorontwikkeling valt, betekent dit dat eventuele inrichting en bijbehorende kosten later afgestemd zal worden tussen partijen?	Dat klopt. De verdere integratie valt onder doorontwikkeling en valt niet onder de implementatie kosten.
7.	Uitvoering	Programma van eisen en wensen W8 zoektermen	Kunt u aangeven naar welke gevonden teksten gerefereerd wordt?	Gevonden teksten die voorkomen in bijvoorbeeld schermen, in helpeteksten, in documentatie.
8.	Uitvoering	Programma van eisen en wensen E7 opnamen	De beoogde CCaaS oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere opnameschema's te laten matchen met hetzelfde gesprek waarbij de ene bijvoorbeeld dient voor het versturen van een survey en de andere voor QM doeleinde. Graag de eis om terug te zoeken op opnameschema om deze reden laten vervallen.	Eis 7 gaat niet over het opnemen van gesprekken. Graag de vraag nogmaals stellen en nader toelichten zodat dit in nviz is te beantwoorden.
9.	Uitvoering	Programma van eisen en wensen E42 toestellen	U geeft aan dat 90% van de toestellen EoS is. Onze applicatie is uitstekend in staat om op basis van webRTC technologie en gebruik van een headset op de laptop de communicatie met het gewenste niveau te verzorgen. Mogen we ervan uitgaan dat deze oplossing aansluit bij hetgeen u nastreeft en er dus geen fysieke toestellen opgenomen dienen te worden in onze oplossing?	WebRTC technologie sluit aan bij hetgeen wordt nagestreefd. Wel zijn er per vestiging fysieke alarm telefoons noodzakelijk. Het betreft 30 fysieke telefoons op de vestigingen die bij de prijs moeten zijn inbegrepen. Zie ook vraag 88.
10.	Proces	Programma van eisen en wensen E34 toelichting	Kunt u aangeven welke kaders (kolom H) de toelichting dient te voldoen?	Voor Eis E34 geldt dat in kolom E een keuze moet worden aangegeven. Voor deze eis is geen aanvullende toelichting nodig. Voor deze eis is kolom H grijs en er is niets aangegeven in kolom H.
11.	Contract	Aanbestedingsleidraad 4.2.3 kosten met betrekking tot wensen	U geeft aan dat eventuele extra kosten opgenomen dienen te worden in beantwoording Programma eisen en wensen, echter het is in veel gevallen niet mogelijk om zonder verdere specificatie (Functioneel en Technisch Ontwerp of een uitgebreide usecase) van de gevraagde wens een juiste	Als een wens al in de aangeboden oplossing zit dat dit graag duidelijk aangeven. Als de wens niet in de oplossing zit, en extra kosten met zich meebrengt, dan dient dit aangeven te worden. Dan ook (een schatting van) de kosten aangeven eventueel met een raming voor verschillende situaties die zich zouden kunnen voordoen volgens Inschrijver.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			calculatie te maken. Hoe wenst u hiermee om te gaan (of wenst u alleen het antwoord 'ja' indien dit van toepassing is)?	
12.	Uitvoering	Programma van eisen en wensen W10 rooster applicatie	Kunt u een toelichting geven op de benoemde gegevens uitwisseling met een rooster applicatie, mede in het licht van het feit dat u aangeeft een module in CIC te gebruiken voor roostering & WFM?	Uitgangspunt is dat we willen koppelen met de in de call center applicatie aanwezige roostertool. Maar we willen ook graag de mogelijkheden kennen om met andere applicaties te kunnen koppelen, o.a. met die die in de wens genoemd zijn. Het is denkbaar dat met een externe roosterapplicatie gekoppeld moet worden, of in geval van generieke roostering over alle kanalen heen met een generiek roostertool.
13.	Uitvoering	Programma van eisen en wensen W7 KTO	Kunt u aangeven wat u bedoelt met 'incl. IVR' bij deze wens met betrekking tot KTO?	Hier wordt bedoeld: als de keuze voor het Klanttevredenheidonderzoek kan worden aangegeven in het IVR (bijvoorbeeld kies 1 voor akkoord om mee te doen aan het KTO). De wens is dus dat de oplossing dit ondersteunt.
14.	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad 2.2 module roosteren en wfm	Het onderdeel roosteren en WFM wordt niet gedetailleerd weergegeven in de leidraad. Kunt u aangeven welke functionaliteit u verwacht ten aanzien van dit deel van de applicatie?	Momenteel gebruiken we Optimizer als roostertool voor het KCC. In deze tool wordt de planning van de juridisch adviseurs verzorgd. Iedere gebruiker moet zijn planning in de call center applicatie kunnen raadplegen. Verder moet de planner/trafficer de roosters kunnen invoeren, forecast kunnen doen en rapportages kunnen draaien.
15.	Contract	Programma van eisen en wensen E97 persoonsgegevens	De beoogde CCaaS oplossing heeft - net als alle andere applicaties in de cloud welke op de markt zijn - direct al inzicht in de persoonsgegevens, dat is inherent aan een cloud oplossing. In hoeverre kunnen we dit ondervangen middels afspraken in de verwerkersovereenkomst?	Ja, dit is mogelijk waarbij Inschrijver altijd bereid moet zijn met hJL te werken aan een passende oplossing om correct met privacy gevoelige informatie om te gaan.
16.	Juridisch	Aanbestedingsleidraad 3.4.2.2 certificeringen	Wat wordt als gelijkwaardig erkend voor een ISAE3000 Type 2 verklaring? Er is ons inziens geen vergelijkbare en gelijkwaardige verklaring	Een internationale SOC 2 type 2 verklaring.
17.	Contract	Verwerkersovereenkomst	We zijn al een verwerkersovereenkomst aan het afstemmen met hJL, volgens hetzelfde	Nee. We willen voor de CCaaS applicatie een nieuwe, aparte verwerkersovereenkomst overeenkomen.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			template. Kunnen we deze ook aanhouden voor de nieuwe overeenkomst?	
18.	Inhoud	Architectuurprincipes toelichting	Er is in de aanbestedingsleidraad geen toelichting gegeven op dit document. Kunt u een toelichting geven hierop en daarbij in ieder geval aangeven hoe de nummering en de hardheid te interpreteren?	De architectuur principes zijn principes, zo dienen ze te worden gezien. Specifieke eisen en wensen prevaleren boven de principes.
19.	Contract	Concept dienstverleningsovereenkomst tarieven	de tarieven zoals opgenomen kunnen worden in het tabblad 'Doorontwikkeling' hebben nog geen plaats gekregen in de tabel in 4.2. Mogen we ervan uitgaan dat deze toegevoegd kunnen worden in de definitieve versie?	Enkel de vaste tarieven worden apart vermeld in de dienstverleningsovereenkomst. De prijzen afgegeven in de offerte van Inschrijver, dus ook de tarieven voor doorontwikkeling, maken deel uit van deze overeenkomst (artikel 2.2.7).
20.	Contract	Prijzenblad abonnementskosten en kosten beheer	In relatie tot de elders gestelde vraag: 'Kunt u ons voorzien in een getalsmatige onderverdeling van de ruim 500 gebruikers over belteam medewerkers, juridisch adviseurs en medewerkers van het hoofdkantoor en daarbij aangeven hoeveel uur gemiddeld per week deze medewerkers werkzaam zijn (om te bepalen of een concurrent pricing model of een named pricing model het meest gunstige model is)?', zien wij de onderverdeling van de 3 typen gebruikers niet terug in het prijzenblad, terwijl hier - wellicht - andere licentiemodellen van toepassing kunnen zijn met een ander functionaliteit en prijsniveau. Kunt u hier verduidelijking in geven danwel het prijzenblad op aanpassen?	Een globale verdeling: 75 belteam medewerkers 375 juridisch adviseurs 50 medewerkers hoofdkantoor. Per groep 90%(belteam), 40% (juridisch adviseur), 20% (hoofdkantoor) van de werktijd in de CCaaS applicatie actief. Aan deze getallen kunnen geen rechten worden ontleend. Ze zijn indicatief.
21.	Contract	Prijzenblad abonnementskosten	Kunt u een nadere toelichting geven op hetgeen u bedoelt met 'recordings en KTO'? wat is er inbegrepen in deze twee onderdelen en op welke wijze dienen deze onderdelen uitgevoerd en gerapporteerd te worden?	'Met recordings wordt bedoeld dat we de binnenkomende telefoongesprekken die belteam-medewerkers met klanten voeren, kunnen opnemen. De mogelijkheid om via policies de opnamen te kunnen faciliteren, beveiligen en autoriseren. De opnames moeten beschikbaar komen voor de daartoe geautoriseerde gebruikers en via rapportages gemonitord kunnen worden. KTO staat voor klanttevredenheidsonderzoek. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden als voor opnames (recordings).

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
22.	Contract	Aanbestedingsleidraad 4.3 abonnementskosten en beheer	U geeft aan dat deze maandelijks vooraf in rekening gebracht mag worden. Normaliter worden dergelijke kosten jaarlijks vooraf in rekening gebracht, waarbij ook een - op jaarbasis - aantrekkelijker tarief gehanteerd kan worden. Bent u bereid de betaling aan te passen naar 'jaarlijks vooruit'?	Akkoord. In het prijzenblad dient Inschrijver dit terug te rekenen naar de kosten per maand.
23.	Proces	Aanbestedingsleidraad 4.2.7 presentatie/demo/interview	U geeft aan dat we 2 sleutelfunctionarissen kunnen afvaardigen. Gezien de verschillende rollen en competenties die gevraagd worden voor de presentatie, demo en interviews (1 implementatiemanager & 1 beheerder applicatie), is dit - ook in kader van continuïteit en specialisatie van onze medewerkers - niet door enkel 2 functionarissen door ons te verzorgen met de door ons gewenste kwaliteit. Bent u bereid om hier een vijftal functionarissen als maximum te hanteren?	Akkoord voor de demo en presentatie. Het interview beperkt zich echter tot twee vooraf aan te geven sleutelfunctionarissen.
24.	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad 4.2.4 implementatieplan	Kunt u een nadere omschrijving (Functioneel / technisch ontwerp) geven van het onder punt 4. benoemde 'koppeling met het on premise CRM systeem'?	Bij de initiële implementatie van de applicatie zal de on premise CRM applicatie (Webtop) naast de CCaaS applicatie draaien. In de toekomst is het de wens dat de twee applicaties door middel van een API koppeling data/informatie uitwisselen. Je kunt hierbij denken aan: In het CRM systeem aan de hand van het telefoonnummer de gegevens en de zaak van de beller opzoeken en tonen.
25.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.4.2.1 kerncompetenties	U hanteert een grens van minimaal 20 medewerkers gelijktijdig (concurrent), daar waar u eerder aangeeft dat er ruim 500 gebruikers zijn. Is dit getal van 20 correct?	Wij zelf hebben meer concurrent users. Wij willen een leverancier die ervaring heeft met het beheren van een omgeving met op z'n minst 20 concurrent users en de eis niet zwaarder maken dan nodig.
26.	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad 3.4.2.1 kerncompetenties	Wat is voor u de reden om de integratie met, met name, een on premise applicatie op te nemen?	Bij de initiële implementatie van de applicatie zal de on premise CRM applicatie (Webtop) naast de CCaaS applicatie draaien. In de toekomst is het de wens dat de twee applicaties door middel van een API koppeling data/informatie uitwisselen. Webtop is een maatwerkoplossing die on premise draait. De koppeling vanuit CCaaS hierheen is essentieel.
27.	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad 2.2 gebruik CIC	U geeft aan dat het aantal calls in de toekomst verder zal toenemen. Welke impact heeft dat	Bij meer calls zullen naar verwachting alle drie omhoog gaan, de belteam medewerkers aantallen als eerste, de

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			op het aantal medewerkers bij belteam medewerkers, juridisch adviseurs en medewerkers van het hoofdkantoor?	juridisch adviseurs daarna. En tenslotte het aantal medewerkers op het hoofdkantoor.
28.	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad 2.2 gebruik CIC	Kunt u ons voorzien in een getalsmatige onderverdeling van de ruim 500 gebruikers over belteam medewerkers, juridisch adviseurs en medewerkers van het hoofdkantoor en daarbij aangeven hoeveel uur gemiddeld per week deze medewerkers werkzaam zijn (om te bepalen of een concurrent pricing model of een named pricing model het meest gunstige model is) en daarbij aangeven welke gewenste functionaliteit per type gebruiker gewenst is? Wij kunnen ons namelijk voorstellen dat de gewenste functionaliteit van een medewerker op het hoofdkantoor bijvoorbeeld geen WFM & roostering in zich heeft en dat enkel een backoffice licentie van de applicatie van toepassing is	Een globale verdeling: 75 belteam medewerkers 375 juridisch adviseurs 50 medewerkers hoofdkantoor. Per groep 90%(belteam), 40% (juridisch adviseur), 20% (hoofdkantoor) van de werktijd in de CCaaS applicatie actief. Hoofdkantoor medewerkers worden inderdaad niet ingeroosterd. Aan deze getallen kunnen geen rechten worden ontleend. Ze zijn indicatief.
29.	Uitvoering	Programma van eisen en wensen E7 outlook integratie	Het is voor een Cloud dienst niet vanzelfsprekend een Outlook integratie te hebben gezien dit de installatie van lokale software vereist. Ook beweegt Microsoft meer naar een online Outlook versie waar dit soort integraties niet meer mogelijk zullen zijn. Wilt u de eis voor click-to-dial vanuit outlook laten vervallen?	De geschetste problematiek wordt onderkend. De eis dient gelezen te worden als wens waarvoor verder geen punten kunnen worden gescoord.
30.	Proces	Aanbestedingsleidraad 4.2.1 opmaak en aantal pagina's	Het maximaal aantal A4 is duidelijk aangegeven. Aan de opmaak zijn geen voorschriften verbonden. De formats voor "Sleutelfunctionarissen" en "Kerncompetenties" is voorzien van "Corbel 9". Er is echter geen voorschrift aan het lettertype/lettergrootte voor het inleveren van bijvoorbeeld Onderdeel 1 t/m 4. Dit kan een ongelijkheid geven in de beantwoording voor de inschrijvers. Mag inschrijver zelf bepalen wat het lettertype en lettergrootte is of bepaalt hJL na de eerste NVI dit?	Er is geen voorgeschreven lettertype en lettergrootte. Uiteraard dienen de teksten en eventuele afbeeldingen, tabellen, etc. goed leesbaar te zijn om voldoende gewaardeerd te kunnen worden.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
31.	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad 1.5 planning	De gestelde implementatiefase is 1 maand. Is deze eis een Knock-Out criteria?	Zie vraag 2
32.	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad 1.5 planning	De gestelde implementatiefase is 1 maand. Hoe realistisch wordt door u geacht dat u de nodige eigen resources (gespiegelde projectorganisatie), als die van aanverwante leveranciers (bijv. netwerk- en werkplek beheer), beschikbaar heeft?	Zie vraag 2
33.	Contract	Arbit 2022 artikel 26 aansprakelijkheid	Ten aanzien van de maximering zoals opgenomen in artikel 26.3 is 'twee maal' in plaats van 'vier maal' meer passend bij de aard van de opdracht en ook usance in de markt. Bent u bereid dit aan te passen in de uiteindelijke overeenkomst?	Niet akkoord. De werking van de oplossing is van enorm belang voor het functioneren van het Juridisch Loket.
34.	Contract	Arbit 2022 artikel 47 Escrow	Escrow heeft geen betrekking op cloud based applicaties en een dergelijke verklaring / regeling wordt ook door geen enkele CCaaS leverancier gehanteerd cq. afgegeven omdat deze niet bestaat. Kunt u dit artikel in de Arbit 2022 niet van toepassing verklaren in uiteindelijke overeenkomst?	Leverancier dient zeker te stellen dat het Juridisch Loket altijd de data kan terugkrijgen ook bij een faillissement. Daartoe kan het nodig zijn ook over de broncodes te beschikken. Dit probleem kan opgelost worden met een aparte data-escrow, maar alleen als de data in een uitleesbaar formaat in bewaring wordt gegeven en regelmatig geüpdatet wordt. Dit is een eis. Tevens is het mogelijk om een doorbetalingsregeling te treffen met de hostingprovider. Indien de servers van de aanbieder van de clouddienst echter zijn eigendom zijn, is de kans aanwezig dat deze in de failliete boedel terechtkomen, hetgeen dus problemen kan opleveren voor de continuïteit. Inschrijver dient(bij verificatie) aan te kunnen tonen dat de juiste maatregelen zijn getroffen. Het artikel dient in die context gelezen te worden.
35.	Concept Dienstverleningsovereenkomst	3,3	(1) Er worden twee termijnen voor Opdrachtnemer beschreven om aan te geven of HJL van een verlengingsoptie gebruik wil maken; te weten 6 maanden en 9 maanden. Welke termijn is voor Opdrachtnemer van toepassing voor de 2e en 3e verlengingsoptie? Graag uw toelichting.	De termijn van 6 maanden heeft betrekking op het informeren door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever of deze voornemens is tot verlenging over te gaan. Indien Opdrachtnemer niet wenst te verlengen bij de tweede verlengingsoptie, geldt dat Opdrachtnemer minimaal 9 maanden tevoren schriftelijk kenbaar dient te maken dat zij niet wenst te verlengen. De 1 ^e verlengingsoptie is eenzijdig en aan het Juridisch Loket.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
36.	Concept Dienstverleningsovereenkomst	4,3	Het artikelnummer 4.3 is doorgestreept; betekent dit dat dit artikel sowieso niet meer van toepassing is? Graag uw toelichting.	Dit artikel blijft van toepassing en de doorhaling van de paragraaf wordt in de Overeenkomst aangepast.
37.	Concept Dienstverleningsovereenkomst	4,4	De exitkosten kunnen sterk afhankelijk zijn van de afspraken tussen leveranciers en Opdrachtnemer enerzijds en bij voorbeeld het moment van al dan niet verlengen door opdrachtgever anderzijds. (1) Kunnen de exit kosten worden geïndexeerd op moment dat duidelijk is op welke datum binnen de maximaal 9 jaar contract van een onverhoopte exit sprake is? (2)	De exitkosten moeten gebaseerd zijn op de situatie direct na implementatie. Indexering van de exitkosten mag plaatsvinden op de exitkosten vermeld in de Overeenkomst artikel 4.2. Indien er bij een werkelijke exit afwijkingen zijn in de exitkosten, dan dienen deze met Opdrachtgever besproken te worden, waarna bepaald kan worden dat de kosten voor de exit uiteindelijk tot een ander bedrag kan leiden.
38.	Concept Dienstverleningsovereenkomst	4,5	Bij het opnemen van de link komt een CBS pagina met diverse indexen naar voren. (1) Kunt u specifiek aan aangeven of in Artikel 4.5 de generieke DPI Dienstenprijsindex wordt bedoeld in de bovenste regel (2021 index 109,3 - 2023 1e kwartaal 121.6) of dat een andere index uit de lijst wordt bedoeld? Graag uw toelichting	Hier wordt de generieke DPI Dienstenprijsindex bedoeld, waarbij indexatie overeenkomstig de jaarmutatie plaats mag vinden.
39.	Concept Dienstverleningsovereenkomst	Artikel 4	is het mogelijk om CAO verhogingen door te voeren gedurende de looptijd?	Niet akkoord. Aanboden tarieven kunnen jaarlijks in januari worden geïndexeerd, voor het eerst per 1 januari 2025 (artikel 4.5).
40.	Concept Dienstverleningsovereenkomst	Artikel 4.7	wij zouden graag de onderbouwde verhoging doorvoeren zonder dat wij toestemming hebben van de wederpartij. Is dat mogelijk?	Niet akkoord. Wijzigingen worden enkel doorgevoerd na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
41.	Concept Dienstverleningsovereenkomst	Artikel 5.4	uiteraard zullen wij laten weten als er een nieuwe contactpersoon komt maar kunnen wij de toestemming hiervoor laten vervallen?	Aanpassing artikel 5.4: Opdrachtnemer is zonder instemming van Opdrachtgever niet gerechtigd de contactpersonen die aan zijn zijde zijn belast met de uitvoering van de werkzaamheden tijdelijk of definitief te vervangen zolang Opdrachtnemer over deze personen kan beschikken in de functie die deze personen bekleden ten tijde van het aangaan van de overeenkomst tussen partijen. Opdrachtnemer draagt indien van toepassing zorg voor een goede overdracht naar de nieuwe (gelijkwaardige) contactpersoon.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
42.	Concept Dienstverleningsovereenkomst	algemeen	Kunnen wij artikelen toevoegen aan de overeenkomst	In beginsel niet akkoord. Eventuele suggesties kunnen in de 2 ^e vragenronde worden gedaan en in de nota van inlichtingen 2 wordt aangegeven of / hoe hiermee wordt ingestemd.
43.	Prijzenblad	Diverse tabbladen	Er worden diverse functies benoemd in de diverse tabbladen (bijv Functioneel Beheerders, WFM-ers/ rafficers, belteam, consultancy J-M-S etc). Zijn er (minimale) profielen beschikbaar van de diverse rollen/ functies zoals opdrachtgever die vereist?	Nee. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij prima kan inschatten wat verwacht wordt binnen deze functies.
44.	Prijzenblad	abonnement Assignables, abonnement Concurrent,	tekst "Let op u vult of dit tabblad (abonnement Concurrent) of tabblad abonnement Assignables in; afhankelijk van uw licentiemodel. NIET BEIDE". (1) Is het mogelijk dat, indien Opdrachtnemer beide licentiemodellen als reële opties ziet om aan de uitvraag te voldoen beide opties mogen worden aangeboden? (2) Is het mogelijk om het tabblad Overview zodanig aan te passen dat er twee kolommen ontstaan met een totaalprijs obv Assignables en een totaalprijs obv Concurrent?	Nee u moet de voor aanbestedende dienst meest gunstige optie invullen.
45.	Selectieleidraad	2,2	CIC heeft ruim 500 gebruikers. Belteam medewerkers, juridisch adviseurs en medewerkers van het hoofdkantoor maken gebruik van CIC. Het aantal calls bedraagt 1.600 tot 2.000 per dag. Om een betere inschatting te doen welke licenties nodig zijn vragen wij u een overzicht van de huidige licenties. Hoeveel medewerkers gebruiken bijvoorbeeld CC1 (ACD) en hoeveel medewerkers gebruiken basic sessions (kantoor licenties). Hebben jullie hier een overzicht van?	U kunt deze informatie uit het prijzenblad afleiden.
46.	Selectieleidraad	2,2	Is de kennisbank ook een on premise oplossing of draait deze wel in de cloud? Welke kennisbank gebruikt HJL?	Onze kennisbank is een kennissysteem van juridische aard. Het is een 100% maatwerkproduct en draait inmiddels in Azure Cloud AD. Vanuit de kennisbank kunnen ook externe juridisch bronnen aangeroepen worden, bijvoorbeeld SDU.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
47.	Selectieleidraad	2,2	Als onderdeel van het KCC gebruiken jullie momenteel een workforce management oplossing. Hoeveel medewerkers dienen ingeroosterd te worden?	In principe 75 belteam medewerkers en 375 juridisch adviseurs. Dit aantal is indicatief.
48.	Selectieleidraad	2,2	Gebruiken jullie naast de beschreven applicaties ook een BI tool, zo ja is deze momenteel geïntegreerd en op welke wijze	Het Juridisch Loket maakt momenteel gebruik van enerzijds Oracle Analytics Server en anderzijds van PowerBI. Data wordt door middel van ETL verstuurd.
49.	Selectieleidraad	2,7	In het aanbestedingsleidraad wordt uitgegaan van een overeenkomst initieel van 36 maanden met als voorwaarde elk jaar de overeenkomst te kunnen opzeggen. Wij verzoeken dit voor de eerste drie jaar te laten vervallen zodat wij Het Juridisch Loket van de scherpste prijs kunnen voorzien	Niet akkoord. Wij geven de voorkeur aan de huidige looptijd.
50.	Selectieleidraad	2,2	Hoe kan de nieuwe CCaaS-applicatie naadloos integreren met bestaande systemen zoals Webtop en Kennisbank? Zijn er API's beschikbaar voor integratie?	Het betreft hier maatwerk applicaties die momenteel geen koppelingen bevatten. Het betreft hier een wens in de toekomst. De toekomstige koppeling zal hoogstwaarschijnlijk op basis van API standaarden gebeuren.
51.	Selectieleidraad	4,3	"De open kostencalculatie dient ter informatie en wordt als zodanig niet bij de puntentoekenning betrokken, maar is wel onderdeel van de te sluiten Overeenkomst. " Wordt met Open Kostcalculatie de Kosten toekomst/ doorontwikkeling bedoeld?	Dit is juist; het betreft de tarieven opgenomen in tabblad "doorontwikkeling" in de bijlage 8. Prijzenblad.
52.	Arbit	Artikel 17.5	kan de boete van 50.000 euro die hier is opgenomen komen te vervallen of worden gemaximeerd op een totaalbedrag?	Niet akkoord, boete blijft gehandhaafd zoals deze beschreven is in artikel 17.5.
53.	Arbit	Artikel 19. 2	het aanvragen van de VOG kan tot 6 weken in beslag nemen. Kan er op de 3 dagen een uitzondering worden gemaakt?	De periode dient zo kort mogelijk te zijn waarbij zonder VOG medewerker mogelijk beperkingen opgelegd krijgt tot de VOG er is. Inschrijver dient VOG's z.s.m. aan te vragen en de ervaring is dat deze snel beschikbaar komt.
54.	Arbit	Artikel 22 lid 1	het niet mogen vervangen van personeel zonder toestemming past niet bij onze dienstverlening. Kan hier een uitzondering op worden gemaakt?	Zie vraag 41.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
55.	Arbit	Artikel 26 lid 2	kan er een maximumbedrag worden afgesproken per contractduur en niet per gebeurtenis?	Nee
56.	Arbit	Artikel 26 lid 3	kan er een maximumbedrag worden afgesproken per contractduur en niet per gebeurtenis?	Nee
57.	Arbit	Artikel 26 lid 4 d	kan dit artikellid vervallen en derhalve wel onder de beperking van aansprakelijkheid vallen?	Nee
58.	Arbit	Artikel 30 lid 2	kan de termijn waarin binnen de overeenkomst kan worden ontbonden op grond van overmacht worden opgerekt naar 30 dagen in plaats 15 dagen.	Niet akkoord.
59.	Arbit	Artikel 30 lid 6	kan dit artikellid komen te vervallen omdat hiermee de overeenkomst altijd kan worden opgezegd/ per direct ongeacht de reden.	Vooralsnog niet, doch tijdens het afsluiten van de overeenkomst is dit bespreekbaar.
60.	Arbit	Artikel 43 lid 3	kan hieraan toegevoegd worden met in achtneming van de licentievoorwaarden?	Vooralsnog niet, doch tijdens het afsluiten van de overeenkomst is dit bespreekbaar.
61.	Arbit	Artikel 44 b	wat wordt verstaan onder de hier bedoelde machtiging?	De autorisatie van de rechthebbende van de standaardprogrammatuur aan Opdrachtnemer voor het verschaffen van gebruiksrechten aan derden.
62.	Arbit	Artikel 47	het is wellicht niet mogelijk voor ons om de software van een escrow te voorzien. Kan hiervan worden afgeweken?	Zie vraag 34
63.	Arbit	Artikel 59	graag spreken wij een andere procedure af voor de oplevering van maatwerk. Is dat mogelijk?	Dit is bespreekbaar tijdens het afsluiten van de overeenkomst doch dient conform de eisen te zijn als gesteld in de aanbestedingsstukken.
64.	Arbit	Artikel 63 lid 2	graag maken wij andere afspraken bij een half uur overwerk. Is dat mogelijk?	Van leverancier wordt ook een zekere souplesse verwacht. Vanaf een half uur en langer is dit bespreekbaar.
65.	Arbit	Artikel 72	garantie van 3 jaar is erg lang. Graag spreken wij een kortere periode af, is dat mogelijk?	Artikel 72 betreft voortgangsrapportage en werkoverleg
66.	Arbit	Artikel 76 lid 2	graag maken wij andere afspraken over de fatale termijn die hier wordt genoemd. Is dat mogelijk?	Niet akkoord.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
67.	Verwerkersovereenkomst	algemeen	Is het mogelijk voor de beperking van aansprakelijkheid en boete aan te sluiten bij de hoofdovereenkomst en deze onder de beperking te laten vallen?	Nee
68.	Programma van eisen		Dienen wij 24/7 bereikbaar te zijn om te acteren op storingen.	Op dit moment werkt het Juridisch Loket tijdens kantoortijden. Een uitbreiding van openingstijden in de avond en in het weekend kan in de toekomst plaatsvinden. Voor de huidige aanbieder hoeft 7x24 uur niet te worden meegenomen.
69.	Programma van eisen		Wordt er van inschrijver tevens verwacht de zeer belangrijke uitbreiding op ISO27001, namelijk ISO27701, die de bescherming van privacy waarborgt, gecertificeerd te zijn?	Dit is niet noodzakelijk, maar wordt wel op prijs gesteld.
70.	Programma van eisen		Wordt er van inschrijver verwacht aan te kunnen tonen dat de aangeboden thuiswerk oplossing dezelfde accreditatie heeft behaald op de gevoerde certificeringen (ISO27001 en SOCII)?	Wij verwachten dat de voorgestelde oplossing in een thuiswerksituatie dezelfde functionaliteit en gebruikservaring biedt als wanneer deze op kantoor wordt gebruikt. We maken bij het thuiswerken met de Juridisch Loket laptop gebruik van AlwaysOn VPN om een betrouwbare en veilige verbinding te garanderen.
71.		Algemeen	In het PvE wordt geen aandacht gegeven aan eisen/wensen met betrekking de manier van afleveren van gesprekken bij een agent. In onze CCaaS omgeving worden de volgende mogelijkheden ondersteund: (1) WebRTC via de Agent client applicatie, (2) SIP softphone die als client geïnstalleerd is op de werkplek, (3) SIP hardphones van specifieke merken die in staat zijn om direct te registreren bij de CCaaS omgeving of (4) Externe telefoonextensies: direct aankiesbaar via een gekoppelde bedrijfsPBX of via het PSTN. Welke variant(en) heeft/hebben de voorkeur?	WebRTC technologie sluit aan bij hetgeen wordt nagestreefd. Wel zijn er per vestiging fysieke alarm telefoons noodzakelijk. 30 in totaal, voor de vestigingen.
72.	PvE	E.83	Welke partij is de huidige leverancier van telecomdiensten voor hJL?	Frontline is de leverancier voor de CIC applicatie. VodafoneZiggo is de netwerk leverancier. Cegeka is de huidige leverancier voor infrastructuur en security diensten.
73.	PvE	E.83	Wat zijn de functionele/technische eisen/wensen ten aanzien van de genoemde	Uitgangspunt van applicatie gateways is dat deze zoveel mogelijk als IAAS kunnen worden afgenomen.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			SBC? Waar dient aanbieder rekening mee te houden als het gaat om het koppeken van de CCaaS oplossing aan de SBC van hJL?	
74.	PvE	E.81	Kunt u deze eis toelichten? Wat is het "alarm telefoontoestel"?	Een alarm toestel is een als zodanig herkenbaar fysiek toestel waarmee uitsluitend met de alarmcentrale gecommuniceerd kan worden. Elke vestiging dient zo'n alarmtoestel te hebben.
75.	PvE	E.84	Welke integratie-mogelijkheden (API's) biedt Webtop?	zie vraag 5. De eis is dat de applicatie dit niet belemmert.
76.	PvE	E.84	Met welke beveiligingsmaatregelen dient aanbieder rekening te houden inzake integratie met Webtop gezien het hier om een on-premises architectuur gaat?	Het gaat hier om de (toekomstige) koppeling van een Cloud applicatie met een on premise applicatie. Geclassificeerde on premise data mag niet op een onveilige manier in de cloud applicatie terecht komen.
77.	PvE	E.82	Wat is het aantal concurrent gebruikers waar leverancier op dient te dimensioneren?	U wordt gevraagd om te dimensioneren op 250 concurrent gebruikers, zie het prijzenblad.
78.	Leidraad	2.6	De Aanbestedende dienst heeft geen afnameverplichting voor consultancy uren en geeft geen omzetgarantie. Wij nemen aan dat dit geldt specifiek voor de consultancy uren?	Wat betreft de consultancy uren is er geen afnameverplichting. Over de gehele dienstverlening wordt geen omzetgarantie gegeven.
79.	PvE	E.7	Is het toegestaan de gevraagde click-to-dial functionaliteit voor Outlook via Outlook Web te realiseren?	Zie vraag 29.
80.	Leidraad	4.3	De prijs voor abonnementskosten en beheer (SLA) in totaal mag op straffe van uitsluiting niet hoger zijn dan € 800.000 per jaar excl. btw. Deze prijs mag maandelijks vooraf in rekening worden gebracht na succesvolle implementatie. Facturatie vooraf per maand is in ons vakgebied voor alle leveranciers een duurder model richting de klant. Ons advies is facturatie op basis van jaarlijks vooraf. Wenst de opdrachtgever een voordeliger model waarin jaarlijks vooraf wordt gefactureerd?	Zie vraag 22
81.	PvE	E.8	Om de kwaliteit te kunnen meten en analyseren moeten alle klantinteracties binnen de aangeboden oplossing kunnen worden	Op dit moment worden alle binnenkomende klantinteracties van het belteam opgenomen.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			opgenomen. Op basis van deze opname moeten de klantinteracties kunnen worden gemonitord en geanalyseerd voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden. Vraag: Om een goede prijsstelling te kunnen bepalen dienen we te begrijpen of alle klanteracties zullen worden opgenomen als eis of dat u bedoelt dat het (alleen) de mogelijkheid van functionaliteit moet bieden. In dat laatste geval wordt u alleen belast voor daadwerkelijk gebruik. Graag in detail aangeven.	
82.	PvE	E.19	Klantinteracties moeten tijdens een analyse selectief door de gebruiker kunnen worden bewaard voor analyse op een later moment. Het bestand moet eenvoudig opnieuw kunnen worden opgeroepen, er geldt een gelimiteerde bewaartermijn en bestanden worden automatisch verwijderd. Vraag: hoe lang dient de bewaartermijn maximaal zijn?	De bewaartermijn dient zes weken te zijn.
83.	PvE	W.10	Welke met welke (mogelijk) bestaande omgevingen van Chat en WFM dien te worden geïntegreerd? Graag in detail aangeven: fabrikant, type, rls en aantal gebruikers.	Het betreft een wens voor de toekomst. Is nu nog niet te zeggen.
84.	PvE	E.23	De oplossing biedt voor elke gebruikersinterface een contextgevoelige helpfunctie. Vraag: kunt u de verwachtingen van de contextgevoelige helpfunctie van deze eis verder toelichten wat daarvan de verwachtingen zijn in detail?	De eis is dat de aangeboden applicatie de mogelijkheid van contextgevoelige helpfunctie ondersteund. De inrichting daarvan vindt plaats in de implementatiefase.
85.	PvE	W.13	Inschrijver levert optioneel een integratie met het volgende kanaal: - Social Media (diverse opties mogelijk) Vraag: kunt u aangeven met welke Social Media kanaal/ applicatie moet worden geïntegreerd (zie E.31) of bedoeld u dat het social media kanaal moet kunnen worden toegevoegd en moet kunnen worden	Dit is een (toekomstige) wens, dit is op dit moment niet ingericht.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			afgehandeld binnen de nieuwe CCaaS applicatie zelf?	
86.	PvE	W.14	Inschrijver levert optioneel een integratie met het volgende kanaal: - Live Chat Vraag: kunt u aangeven met welke Live Chat kanaal/ applicatie moet worden geïntegreerd (zie E.31) of bedoeld u dat het live chat kanaal moet kunnen worden toegevoegd en moet kunnen worden afgehandeld binnen de nieuwe CCaaS applicatie zelf?	Dit is een (toekomstige) wens, dit is op dit moment niet ingericht. het is wenselijk als deze functionaliteit binnen de door u aangeboden CCaaS oplossing is voorzien
87.	PvE	E.28	Bij inkomende gesprekken toont de agent interface de in de IVR ingetoetste dan wel ingesproken gegevens, zodat de beller er niet naar gevraagd hoeft te worden. Vraag: 'dan wel ingesproken' gegevens. Deze functionaliteit vereist een speech enabled IVR functionaliteit. Is deze eis voor deze (deel)functionaliteit een vereiste of volstaat initieel het intoetsen van keuzes in de IVR?	Het is een eis dat de applicatie dit ondersteunt. Op dit moment worden ingesproken gegevens nog niet gebruikt.
88.	PvE	E.42	"Daarnaast beschikken de meeste medewerkers van hJL over een fysiek Plantronics telefoon toestel. Deze fysieke telefoon toestellen zijn voor 90% EoS" Vraag: hoeveel nieuwe fysieke toestellen dienen er te worden aangeboden?	Voor iedere vestiging dient één alarm toestel aangeboden te worden. Het Juridisch Loket heeft op dit moment 30 vestigingen.
89.	PvE	E.63	Monitoring & Logging: Opdrachtgever neemt SOC-diensten af bij een derde partij. Vraag: kunt u aangeven welke partij dit is?	Cegeka is de huidige leverancier voor infrastructuur en security diensten.
90.	PvE	E.72	en eventueel het (met positief resultaat) uitvoeren van een penetratietest". Het uitvoeren van een penetratietest wordt jaarlijks door de fabrikant gedaan. Deze tests kunnen worden overlegd met de opdrachtgever inclusief eventuele bevindingen. Eventuele penetratietests door opdrachtgever zijn standaard niet opgenomen in onze dienstverlening. Dienen we in de	Nee, additionele kosten voor een penetratietest hoeven niet te worden meegenomen in de aanbieding.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			aanbieding deze kosten voor een penetratietest door de opdrachtgever op te nemen?	
91.	PvE	E.73	Naleving: hJL moet minimaal jaarlijks de mogelijkheid krijgen om een audit te doen of laten uitvoeren op alle vereisten zoals in het contract genoemd. In toevoeging op bovenstaande moet hJL in staat worden gesteld om gedurende of na informatiebeveiligingsincidenten controles uit te oefenen op de naleving van de in dit contract genoemde vereisten Vraag: zal deze mogelijkheid worden uitgevoerd op basis van de opgegeven Consultancy uren/kosten?	Correct.
92.	PvE	E.79	Inschrijver voert acties uit die door het SOC namens hJL worden opgedragen ook al kan dit tot een verminderde dienstverlening leiden. Vraag: zal deze mogelijkheid worden uitgevoerd op basis van de opgegeven Consultancy uren/kosten?	Wanneer acties, uitgevoerd op basis van instructies van het SOC, leiden tot nieuwe wensen/eisen, zullen deze worden beschouwd als meerwerk en kunnen mogelijk extra kosten met zich meebrengen. Dit geldt niet voor acties die we beschouwen als incidenten.
93.	PvE	E.83	Voor de internet breakout maakt HJL gebruik van een dienst van een telecom leverancier.' Vraag: welke telecom leverancier wordt hiervoor ingezet? Zijn er nog meerdere relevante telecom leveranciers van toepassing?	Voor de internet breakout wordt gebruik gemaakt van een gedeelde dienst van de leverancier Cegeka. Momenteel wordt de internet breakout niet gebruikt voor SIP/VOIP. VodafoneZiggo is de huidige WAN netwerk en SIP leverancier.
94.	PvE	E.84	De CCaaS applicatie is in staat om door middel van een veilig interface realtime informatie uit te wisselen met de on premise CRM applicatie van hJL (Webtop). Kunt u svp meer technische specificaties en informatie opgeven van de koppelingsmogelijkheden van de on premise CRM applicatie?	Het gaat hier om de (toekomstige) koppeling van een Cloud applicatie met een on Premise applicatie. Deze is er nu nog niet. Gevraagd wordt om een toelichting te geven hoe aanbieder voorstelt dit te realiseren. De Eis is dat een dergelijke koppeling mogelijk is
95.	PvE	E.96	Telemetrie en diagnostische gegevens: De oplossing voorziet in de mogelijkheid om het verzamelen van (persoonsgebonden) telemetrie en diagnostische gegevens door (de	Het betreft een toekomstige situatie. Het Juridisch Loket heeft nu geen CCaaS Cloud oplossing. De Eis is dat de uitstoot van Telemetrie en diagnostische gegevens beperkt is. Zo staat dit ook beschreven in de BIO.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			fabrikanten van) de samenstellende producten van de oplossing te reguleren. De 'uitstoot' van deze gegevens dient beperkt te zijn, en uitsluitend gebruikt te worden voor een goede werking van het product. Vraag: kunt u svp deze eis verder in detail toelichten wat hiervan de verwachtingen in detail zijn.	Aan de inschrijver wordt gevraagd om een toelichting te geven hoe dit werkt bij de voorgestelde oplossing.
96.	PvE	W.23	Voor een optimale tevredenheid van de medewerkers wil hJL meer invloed en flexibiliteit kunnen bieden op het werkrooster. Tevens kan dit helpen bij het efficiënter kunnen inplannen door de WFM-er. Hiertoe wordt Inschrijver gevraagd om de mogelijkheden binnen de aangeboden oplossing te beschrijven, denk hierbij bijvoorbeeld aan zelfroostering .Indien hier extra kosten aan zijn verbonden dit aangeven. Vraag: Indien aan een Wens positief wordt beantwoord, dient deze wens dan ook financieel te zijn 'opgenomen' in de totaal prijs of dienen deze als optioneel te worden beoordeeld?	Voor optionele items willen we graag de eventuele extra kosten weten. Deze hoeven moeten niet in de totaalprijs worden opgenomen.