

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
1	Inlichtingenbijeenkomst			Zegt de nummering van de doelstellingen die in het BD omschreven zijn iets over de prioritering hiervan?	Nee, dat is niet gelieerd. Er zit geen prioritering in de doelstellingen.
2	Inlichtingenbijeenkomst			In de huidige situatie zijn er veel teams en regelingen. Is het zo dat er per regeling één team aan werkt of zijn er meer teams die aan één regeling werken? Moet het mogelijk zijn om werk over die teams te verdelen, virtueel uit te wisselen afhankelijk van het aanbod en afhankelijk van de aanwezige skills en prioriteiten?	Dat is juist. Alle beschreven werkvormen komen voor. Dat betekent dat Medewerkers en Teams ook voor meerdere regelingen inzetbaar zijn. Het moet inderdaad mogelijk zijn om werk over die Teams (die niet meer zijn dan een optelsom van individuen) te verdelen en - afhankelijk van het aanbod - virtueel uit te wisselen en - afhankelijk van de aanwezige skills - te prioriteren.
3	Inlichtingenbijeenkomst			Wat voor events zijn er in de huidige situatie?	Het gaat hier om incidenteel werk, bijvoorbeeld naar aanleiding van mediaberichten of veranderingen in de uit te voeren sociale regelingen. Dit kan het werkaanbod allemaal beïnvloeden.
4	Inlichtingenbijeenkomst			Moeten de huidige regels overgenomen worden in de nieuwe omgeving?	In de primaire systemen zitten verschillende soorten bedrijfsregels. De bedrijfsregels voor beslistermijnen alsmede de beslistermijnen blijven in de primaire systemen geadministreerd. De primaire systemen bewaken zelf de beslistermijnen. De bedrijfsregels die noodzakelijk zijn voor de planning van werkzaamheden, waarvan de Oplossing deze functie van de primaire systemen overneemt, moeten uiteraard in de Oplossing overgenomen worden. Daarnaast zijn de beslistermijnen een relevant gegeven voor het plannen van werkzaamheden. Deze gegevens moeten dan ook in de Oplossing opgenomen worden.
5	Inlichtingenbijeenkomst			Zijn er realtime KPIs inzichtelijk in de dagsturing?	Ja, KPI's zijn realtime inzichtelijk in de dagsturing. De SVB wil ook met de te verwerven Oplossing kunnen anticiperen op realtime informatie. Hierdoor kan bijvoorbeeld de keuze gemaakt worden om bij het onverhoopt oplopen van dossierwerk extra Medewerkers op dossierwerk te zetten. De SVB wil hierbij de juiste Medewerkers met de juiste Vakkennis kunnen selecteren en ook meewegen of er dan geen (te grote) achterstand gaat ontstaan op alternatieve werkzaamheden. Er zal gefaseerd toegewerkt moeten worden naar het realtime verwerken van informatie.
6	Inlichtingenbijeenkomst			Op basis van welke informatie wordt de werkverdeling uitgevoerd? Blijft die informatie in de bronsystemen?	Op basis van beslis- en prioriteringsregels die bestaan uit verschillende variabelen, bijvoorbeeld type werkaanbod, type klantcategorie, normtijden etc. Het is de bedoeling dat de informatie ten aanzien van de verschillende kenmerken/variabelen uit de bronsystemen komt en daar ook blijft. Het is de bedoeling dat de WfM Oplossing in zich heeft dat de SVB de beslis- en prioriteringsregels kan aanpassen in de Oplossing.
7	Inlichtingenbijeenkomst			Kan er naast alleen het pushen van taken ook een combinatie nodig zijn van push en pull?	Dat is inderdaad ook het geval in de huidige situatie, en komt allebei voor. Die flexibiliteit moet er dus zijn.
8	Inlichtingenbijeenkomst			Hoe komt verlof in de WfM oplossing?	In essentie zal WfM volgen wat vanuit het HR-systeem binnenkomt qua Beschikbaarheid per Medewerker. Het zal nodig blijven om dit binnen WfM aan de hand van ad hoc informatie bij te kunnen werken.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
9	Inlichtingenbijeenkomst			Hoe gaat de planning om met doorgegeven onbeschikbaarheid van medewerkers? Bepaalt bijvoorbeeld het rooster of medewerkers verlof kunnen opnemen?	Het is met name belangrijk dat een teamleider op tijd kan bijsturen als er bijvoorbeeld teveel Medewerkers verlof hebben opgenomen. In de huidige situatie staan hiervoor de teamroosters in Excel waarin alle verlof wordt opgenomen, en gaat het van daaruit naar de planning van WfM. Daarnaast gebruikt de SVB Excel om (werk)overleggen te plannen, (bedrijfs)opleidingen te plannen, calamiteiten vast te leggen, roostervrije dagen te schuiven, et cetera. Ook hierop stuurt de teamleider bij indien nodig. De Oplossing moet dit mogelijk maken binnen één geïntegreerd systeem.
10	Inlichtingenbijeenkomst			Wat wordt in de stukken bedoeld met zaken en taken? Is dat niet gekoppeld aan een soort WfM systeem of termijnbewaking? Bevatten de bestanden die behandelingen oppakken dan een taak of een dossier?	Dossiers worden aan de hand van metadata verdeeld (Werkverdelen). De metadata betreffen gegevens zoals Type werктаak, invoerdatum et cetera. Dit zijn gegevens die bepalen met welke prioriteit het dossier door welk Team of welke Medewerker(s) opgepakt moet worden. Het resultaat hiervan voor DZW is in de huidige situatie een bestand met klantnummers per Team of Medewerker, dat wordt weggeschreven naar een plek dat team specifiek is. DSV ontvangt de dossier- of klantnummers via email en weet op deze manier welk werk opgepakt dient te worden. Een Medewerker kan vervolgens in het primaire systeem aan de hand van het klantnummer de openstaande werktaken zien en oppakken (zoals bijvoorbeeld het verwerken van declaraties). Bij DSV wordt naast een dossiernummer ook altijd een werksoort vermeld. Binnen DZW wordt werk voornamelijk toegewezen aan de hand van het hebben van voorkennis van een dossier. Binnen DSV speelt met name de werksoort en de Vakkennis van de Medewerker een rol.
11	Inlichtingenbijeenkomst			Geldt voor de werkpakketten een afgebakende maximale afhandeltijd of kan er meerdere dagen over een taak worden gedaan?	In de WfM Oplossing wordt per type Werктаak een Normtijd gehanteerd welke invloed heeft op de prioriteit die een Werктаak mee krijgt. Werktaken duren over het algemeen één of een aantal dagen maar in sommige gevallen meerdere maanden.
12	Inlichtingenbijeenkomst			Is er ook mogelijkheid om onderwerpen vanuit de inschrijver aan te dragen om te bespreken?	Ja, tijdens de onderhandelingsgesprekken kunt u onderwerpen aandragen. Naast de onderhandelingsgesprekken worden er voldoende vragenrondes opgenomen in de planning.
13	Inlichtingenbijeenkomst			De referentieopdrachten moeten plaatsvinden binnen drie jaar na de publicatie van de opdracht. Hoe wordt dit beoordeeld? Implementatie kan bijvoorbeeld langer dan drie jaar geleden zijn, terwijl optimalisatie bijvoorbeeld nu nog gaande is.	Dat ligt aan het onderwerp van de kerncompetentie. Dit betekent dat u in die periode - niet langer dan drie (3) jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed - ervaring moet hebben opgedaan met de betreffende kerncompetentie.
14	Inlichtingenbijeenkomst			De voorlopige demo is vrij vroeg in het traject gepland. Gaat het hier om een standaard demo of worden hier bijvoorbeeld use cases voor opgesteld? En de Proof of Concept is maar met één partij. In de marktconsultatie leek de SVB voornemens om dit met meerdere partijen te doen en daar een kostenvergoeding tegenover te zetten?	Bij de voorbereiding van de vervolgprocedure maken wij de keuze of er een voorlopige demo use cases wordt opgesteld. De Proof of Concept vindt plaats na de voorlopige Gunning. De geboden kostenvergoeding wordt enkel toegekend aan de partijen aan wie, na het volledig doorstaan van de opvolgende fase van deze Mededingingsprocedure, niet (voorlopig) zal worden gegund.
15	Inlichtingenbijeenkomst			Niet alle aanpassingssuggesties die in de marktconsultatie ten aanzien van de kerncompetenties zijn gedaan, zijn doorgevoerd. Is dat een bewuste keuze?	Ja, dat is een bewuste keuze geweest. Zie ook het antwoord op vraag 160.
16	Inlichtingenbijeenkomst			Is het ook mogelijk medewerkers in één planningsperiode uit te wisselen tussen de twee directies? Gebeurt dit mogelijk al vanuit het planningsproces of alleen ad hoc?	Dit komt inderdaad voor, in principe is dit een uitzondering maar het gebeurt wel met enige regelmaat. Dit gebeurt ook al vanuit het planningsproces, niet alleen ad hoc.
17	Selectieleidraad	H3.3. Omschrijving van de Opdracht	p. 12	In de laatste bullet staat dat de te leveren Dienstverlening minimaal moet voldoen aan hetgeen is beschreven in Bijlage C Programma van Eisen én Wensen en Bijlage D Architectuurbeschrijving. Het lijkt ons dat de Oplossing niet minimaal aan de wensen uit Bijlage C kan voldoen. Klopt dat?	Dat klopt, de te leveren Dienstverlening moet minimaal voldoen aan de eisen die zijn beschreven in Bijlage C en aan hetgeen is opgenomen in Bijlage D. In de opvolgende fase zullen de eisen en wensen worden opgedeeld in twee aparte documenten.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
18				Hoeveel directies zijn er? En hoeveel teams kunnen er maximaal binnen één directie bestaan	De SVB heeft vijf directies, waarvan er twee (DSV en DZW) direct bij het Primaire bedrijfsproces betrokken zijn. Voor deze twee is deze aanbesteding in eerste instantie in de markt gezet. Er is geen maximum aan het aantal Teams binnen die directies. Voor de gevraagde huidige aantallen verwijzen we naar pagina 13 van de Selectieleidraad.
19				Hoeveel weken vooruit moet het rooster worden gepland?	Voor Werkverdeling wordt 1 tot 4 weken vooruit geroosterd.
20				Wat is het laagste niveau waarop in het roosterplan gepland moet worden?	Het laagste niveau betreft kwartieren (bij frontoffice taken).
21				Welke roostermethodieken zijn gewenst?	Aan de hand van de forecast worden de Roosters gemaakt. Binnen de SVB noemen we dit ook wel 'dynamische roosters' of 'forecast based'. Dit gebeurt een aantal weken vooruit. Voorkeuren van Medewerkers worden meegenomen voor zover mogelijk.
22				Moet een tijdsafhankelijke hiërarchie worden geïmplementeerd, en is dit een vereiste?	Dit is een wens uit Bijlage C. De SVB wenst achteraf te kunnen inzien, onder welk Team of in welke rol met welk profiel iemand heeft gewerkt.
23				Hoeveel werkstromen, activiteiten of types zijn er?	Rekeninghoudende met variaties per regeling, per directie en per bronsysteem zijn het er enkele duizenden.
24				Wordt het werk op teamniveau of op individueel werknemerniveau gepland? Of moeten beide opties mogelijk zijn?	Beide opties dienen mogelijk te zijn en gelijktijdig te kunnen worden gebruikt.
25				Hoe worden KPI's per werkstroom, activiteit of taak gedefinieerd en beheerd?	KPI's worden uitgedrukt in een percentage van de hoeveelheid werk, binnen de gestelde Normtijden. Normtijden kunnen in een aantal seconden, uren of dagen uitgedrukt kan zijn. Daarnaast heeft de SVB ook kpi's die gaan over bijvoorbeeld productiviteit, aantallen dossiers/voorraad of bezetting.
26				Hoe wordt vakkennis op teamniveau meegenomen bij de werktoewijzing?	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op Teamniveau te zien en te gebruiken wat er aan Vakkennis van Teamleden beschikbaar is. Dit om het mogelijk te maken om werk op Teamniveau toe te kunnen wijzen.
27				Hoe worden normtijden per werkstroom of activiteit momenteel beheerd?	Bij DSV worden de Normtijden in tabellen binnen de bronsystemen beheerd. Daarnaast vindt een gedeelte van het beheer ook plaats via overzichten in PowerBI en Excel. Voor DZW zit dit momenteel volledig in Excel.
28				Hoe moet het systeem omgaan met feestdagen bij het berekenen van KPI's?	Door ze in principe niet toe te passen tenzij expliciet aangegeven bij een KPI.
29				In welk formaat worden niet-afgeronde dossiers of casussen bijgehouden? Wordt hiervoor Excel gebruikt, of is een documentrepository vereist?	Hiervoor worden de bronsystemen gebruikt, daaruit wordt momenteel dagelijks de veranderde statusinformatie van elk dossier ingelezen in Excel voor Werkverdeling. De Oplossing dient dit near realtime te gaan verwerken na integratie met de bronsystemen.
30				Voor de forecastfunctionaliteit: hoeveel jaren aan historische data is beschikbaar? En is deze data beschikbaar op het juiste (laagste) planningsniveau?	Voor bepaalde items is er 3 jaar aan historische data en voor andere items 5 jaar. De SVB wil naar een situatie dat voor alle Activiteiten een gelijk aantal jaren aan historische data beschikbaar is. De data is beschikbaar op het niveau van individuele dossier- en call afhandeling. Voor webcare is dit het berekend aantal uren dat besteed is aan webcare diensten. Dit is tevens het niveau waarop de forecasts gemaakt worden.
31				Hoe vaak wordt de werkvoorraad ververs?	Momenteel dagelijks. De Oplossing dient near real time bijgewerkt te worden. Dit zal stapsgewijs geïmplementeerd worden.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
32				Kunnen we meer toelichting krijgen over het volgende: de mogelijkheid om werk op verschillende niveaus te verdelen? Als werk aan een team wordt toegewezen, hoe wordt dan bepaald welke medewerker het oppakt?	Als het werk aan een Team word toegewezen, dan dient dit in een "teambak" te worden klaargezet waar een Medewerker uit het team het werk een voor een "uit kan plukken" naar gelang deze beschikbaar is.
33				Hoeveel behandelaars kan een dossier hebben?	Bij DSV kan dat sequentieel in theorie oneindig, met één restrictie: de functiescheiding tussen een controlestap en een beoordelstap. Een Dossier kan echter op dit moment slechts behandeld worden door één persoon tegelijk. Bij DZW kunnen verschillende Werkstromen voor één klant onder meerdere behandelaars worden verspreid en kunnen meerdere behandelaars dus gelijktijdig en navolgend aan één dossier werken.
34				Op welk niveau moet de forecast worden gepland? Tijd (per week, per dag), medewerker, team?	Per directie, per regeling, per locatie, per team, per activiteit of werktaak of samengestelde groep daarvan. En dit alles per dag, per week, per maand, per kwartaal en per jaar. Frontoffice wordt tot op kwartieren geforecast.
35				Als er wijzigingen in het rooster plaatsvinden en er een melding moet worden verstuurd, wat is dan de gewenste vorm? Moet dit zichtbaar zijn in de applicatie of via e-mail worden verzonden?	Mag beiden, bij voorkeur instelbaar door de Medewerker. Zie ook functional eis 79 van Bijlage C.
36				Uit welk type systeem moet transactionele data worden geïmporteerd?	Uit het AA-systeem, PGB 1.0 en PGB2.0 als traditionele transactiegerichte administratieve systemen en uit Storm (dit is een cloudgebaseerd omnichannel klantcontactcentrum).
37	Bijlage A	Algemeen		Wij zien dat de volgende situatie zou kunnen plaatsvinden: twee partijen willen zich afzonderlijk inschrijven. Zij benaderen echter dezelfde leverancier om als sub-contractor mee te gaan in hun inschrijving. Is dat dan mogelijk? Dus partij AAA met onderleverancier ZZZ en partij BBB met onderleverancier ZZZ in twee verschillende van elkaar onafhankelijke biedingen. Moet onderleverancier ZZZ dan tweemaal bijlage A invullen?	Partijen kunnen inschrijven met dezelfde onderaannemer. De onderaannemer hoeft geen UEA in te vullen. Deze dient wel vermeld te worden op het UEA van de Gegadigde. In het geval dat u een beroep doet op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen in deze Selectieleidraad, dient de Derde wel een eigen UEA in te vullen.
38	Bijlage C Wensen en Eisen	Functionele eis 21		Niveaus waarvan? Kunt u voorbeelden geven van niveaus waarop u verdeling van werk wilt doen?	Binnen een directie/regeling/locatie op teamniveau of direct aan een Medewerker.
39	Bijlage C Wensen en Eisen	Functionele eis 51		Wat wilt u bereiken met het aanduiden van een periode?	Hiermee beoogt de SVB duidelijk te willen maken dat een Medewerker niet langer een bepaalde rol of senioriteit heeft, maar historische gezien dat wel heeft gehad.
40	Bijlage C Wensen en Eisen	Functionele eis 66		Wat wordt precies bedoeld met het beheren van eigenschappen m.b.t. openingstijden en tijdsintervallen? Kunt u een voorbeeld geven van wat u hier wil bereiken?	Een Rooster heeft per dag een begin- en eindtijd nodig en Werktaken/Activiteiten kunnen een dagdeel beslaan of tot op een kwartier specifiek in het rooster terugkomen.
41	Bijlage C Wensen en Eisen	Functionele eis 81		Waarom zou u geconfigureerde bedrijfsregels m.b.t. vakkennis en werktijdrestricties willen kunnen overrulen? Wat is de case hier achter?	Met de uitkomsten wordt bedoeld het resultaat van het toepassen ervan bij het maken van een rooster. Een Medewerker moet in overleg en bij uitzondering bijvoorbeeld na een late dienst de dag erna wel vroeg ingepland kunnen worden, waarmee in principe niet aan de rusttijd voldaan wordt. Nood breekt soms wetten.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
42	Bijlage C Wensen en Eisen	Niet-functionele eis 44		Wij laten zelf minimaal bij elke major release penetratietesten uitvoeren door een externe partij. Dat is dus in ieder geval tweemaal per jaar. Daarnaast mag een klant eenmaal per jaar een penetratietest (laten) uitvoeren. Hierbij gelden wel enkele afspraken, zoals het afstemmen van de periode waarin getest wordt. Is deze eis zo voldoende afgedekt voor u?	Indien wordt voldaan aan de eis dat u bij elke significante wijziging, maar minimaal één keer per jaar, een penetratietest uitvoert en geconstateerde relevante bevindingen gemitigeerd/opgelost worden, is de mogelijkheid voor de SVB om 1 penetratietest per jaar uit te voeren voldoende. De periode wordt in dit geval afgestemd.
43	Bijlage C Wensen en Eisen	Niet-functionele eis 88		Onze cloud-leverancier (sub-contractor in dit traject) hanteert een offering met andere responsetijden en oplostijden zijn o.b.v. best-effort. Deze tijden zijn marktconform, en worden gehanteerd voor duidenden klanten wereldwijd. Aanpassingen voor de SVB zijn hierin niet te maken. Zijn de respons- en oplostijden nader af te stemmen? Bij de andere tender (die van ESMA) speelde ditzelfde probleem en zij hebben hiermee ingestemd.	Nee, de door de SVB vastgestelde responstijden liggen vast voor de WfM Oplossing.
44	Bijlage C Wensen en Eisen	Niet functionele eis 94		Het kunnen op- en afschalen van het aantal gebruikers. Opschalen tegen gelijkblijvende performance is altijd mogelijk; we hebben klanten die met veel meer concurrent users – dan de door SVB genoemde aantallen - gebruik maken van onze oplossing. Afschalen binnen de contractperiode is echter niet mogelijk. Kan dit aspect achterwege worden gelaten in deze eis? Bij de andere tender (die van ESMA) speelde ditzelfde probleem en zij hebben hiermee ingestemd.	Gezien de lengte van de beoogde Overeenkomst blijft op- en afschalen wenselijk vanuit de SVB. De invulling hiervan komt in de volgende fase aan bod.
45	Bijlage C Wensen en Eisen	Niet-functionele eis 110		Technische documentatie van onze leverancier is in het Engels. Is dit voor u acceptabel?	Technische documentatie in het Engels is acceptabel. Opleidingsdocumentatie dient echter ook in het Nederlands beschikbaar te zijn en ook de opleidingen zelf dienen in het Nederlands gegeven te worden.
46	Bijlage C Wensen en Eisen	Niet-functionele eis 122		Wat bedoelt u met notificeren van fouten? Kunt u een voorbeeld geven?	Onder notificaties (met name met betrekking tot error messages)verstaat de SVB berichten die een computer of systeem genereert om een gebruiker te informeren over een fout of een probleem. Ze dienen als een soort melding om de gebruiker te waarschuwen voor een issue en hem of haar te informeren en/of te helpen de oorzaak te achterhalen of het probleem op te lossen.
47	Bijlage C Wensen en Eisen	Niet-functionele wens 123		Wij denken dat dit een eis moet zijn en niet een wens.	Dat is correct, nummer 123 wordt aangepast naar een eis.
48	Bijlage C Wensen en Eisen	Niet-functionele wens 144		Welke responsetijd wordt hier bedoelt, responsetijd waarop? En van wie?	Er van uitgaande dat u wens 143 bedoeld. Per prioriteit, de maximale responsetijd die de Opdrachtnemer heeft op het moment dat de SVB een ticket heeft ingediend bij de eerstelij van de leverancier. Hlerbij volstaat een bevestiging dat de ticket is ontvangen en in behandeling is genomen.
49	Bijlage D Architectuurbeschrijving	Paragraaf 3.4 Technologielaag		Hier wordt over de AA-toepassing gezegd dat deze gerealiseerd is als Cobol-toepassing op mainframe. Op andere plekken in de architectuurbeschrijving wordt duidelijk dat de AA-toepassing belangrijke informatie over werkvoorraden bevat die onder andere worden getoond op het medewerkersportaal. Kunt u toelichten hoe deze informatie wordt uitgewisseld? Gaat dit ook via een Excel-bestand? Moet dit in de toekomstige situatie dan wel via een API? Of voorziet het koppelvlak van de SVB reeds in een (moderne) koppelmogelijkheid met de AA-toepassing (bijvoorbeeld REST-API)?	Het huidige medewerkersportaal, MAF, is een front-end op het AA-systeem die via een mainframe specifieke integratieoplossing met het feitelijke AA-systeem communiceert. Vanuit het AA-systeem zijn meerdere applicatie-integratie mogelijkheden mogelijk. REST API technologie, een bestandsexport in CSV of JSON via FTP of integratie via een MQ message broker kunnen geboden worden.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
50	Selectieleidraad		p.13	Op pagina 13 geeft u de te verwachten aantallen gebruikers aan. Kunt u aangeven of u ook wenst te starter met deze aantallen vanaf startdatum contract? Of heeft u hiervoor een bepaalde opbouw voor ogen? Wilt u uw visie hierop geven?	De wijze van implementeren staat nog niet 100% vast. Daartoe hebben we op pagina 12 in paragraaf 3.3.2. van de Selectieleidraad opgenomen hoe de SVB dat vooralsnog ziet. Daarnaast verwacht de SVB van Deelnemer een implementatieplan bij Inschrijving.
51	Selectieleidraad		p. 13	Pag 13. Maakt u onderscheid in gebruikersrecht tussen de eind gebruikers en functionele behoeftigheden die een Staflid nodig dient te hebben voor het uitvoeren van zijn/haar rol in het proces? Wil u hier een toelichting op geven?	Ja, de SVB wenst dat eindgebruikers - de serviceteammedewerkers in de Primaire bedrijfsprocessen - met name het eigen rooster en vakkennis kunnen inzien en wijzigen. Voor een leidinggevende verwacht de SVB andere autorisaties en rapportagemogelijkheden - meer geaggregeerd en terug te herleiden naar individu.
52	Selectieleidraad		p. 13	Overweegt SVB een gefaseerde uitrol per directie of proces (zoals PGB of KCC)? En zo ja, welke heeft prioriteit en waarom?	De wijze van implementeren staat nog niet 100% vast. Daartoe hebben we op pagina 12 in paragraaf 3.3.2. van de Selectieleidraad opgenomen hoe de SVB dat vooralsnog ziet. Daarnaast verwacht de SVB van Deelnemer een implementatieplan bij Inschrijving.
53	Bijlage C Wensen en Eisen	Functionele eis 49		Kan SVB bevestigen dat ADP/het nieuw te kiezen HR pakket het centrale leidende systeem blijft voor beschikbaarheid, verlof en contractgegevens? Of is er ruimte voor aanvullende beheerfunctionaliteit binnen de WFM-oplossing zelf (zoals via een self-service portaal)?	Ja, dat is correct. De SVB bevestigt dat een ander pakket dan de WfM Oplossing het centraal leidende systeem blijft voor beschikbaarheid, verlof en contractgegevens.
54	Bijlage C Wensen en Eisen	Functionele eis 43		Ziet SVB de WFM-oplossing als een passieve verwerker van HR-data (via integratie), of is er de wens om bijvoorbeeld werkpatronen, verlofvoorkeuren of roosterwissels deels binnen het platform zelf te beheren?	Het HR-systeem blijft leidend. De WfM Oplossing moet kunnen inspelen op dagelijkse realiteit en behoeften rond beschikbaarheid die via HR te laat ontsloten zou kunnen worden.
55	Bijlage C Wensen en Eisen	Functionele eis 36		Staat SVB open voor een modulaire oplossing waarbij forecasting, roosteren en taakroutering geïntegreerd worden via een platformbenadering , in plaats van een alles-in-één monoliet?	Ja, de SVB wil één totaaloplossing verwerven bestaande uit de 5 WfM deelprocessen (Forecasting, Capaciteitsmanagement, Roosteren, Dagsturing, rapportage & analyse). De voorkeur van de SVB gaat hierbij uit naar een totaaloplossing waarin deze 5 WfM deelprocessen zich in één geïntegreerd systeem bevinden. De inzet van verschillende modules die leiden tot een totaaloplossing met 5 WfM deelprocessen is ook toegestaan, met inachtneming dat de SVB een Overeenkomst met één Opdrachtnemer sluit en dan ook maar één aanspreekpunt heeft (dus geen rechtstreeks contact door SVB met Onderaannemers) om tot een geheel te komen.
56	Bijlage C Wensen en Eisen			Ziet SVB taakroutering (bijv. op basis van skills en beschikbaarheid) en roostering als één integraal proces, of mogen deze logisch worden gescheiden met koppelingen ertussen (bijv. routering via AWA, roostering via planningslogica)?	De SVB ziet roosteren als een activiteit in aanloop naar de dag dat het werk uitgevoerd wordt. Routering en werkverdeling ziet de SVB als een subproces wat op de werkdag zelf gebeurt. Dus als twee op zichzelf staande subprocessen.
57	Selectieleidraad		p. 10 & 11	Heeft SVB een bestaand medewerkersportaal of app waarin roosterfunctionaliteit geïntegreerd moet worden, of is zelfstandige mobiele functionaliteit vanuit de WFM-oplossing gewenst en toegestaan?	Zelfstandige functionaliteit vanuit de WfM omgeving is gevraagd.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
58	Selectieleidraad		p. 10	Verwacht SVB een volledig automatisch gegenereerd rooster, of is een scenario met gedeeltelijk handmatige planning op basis van dashboards en aanbevelingen (bijv. capaciteitsmodellen) acceptabel?	Ja, zie functionele eis 71 en 82 in bijlage C.
59	Selectieleidraad		p. 10 & 13	Wil SVB dat cao-gerelateerde validaties (zoals minimale rusttijd) actief worden bewaakt binnen het WFM-platform, of gebeurt dit elders (bijv. binnen ADP)?	Nee, dit gebeurt elders.
60	UEA			Bij het invullen van de gevraagde velden worden enkele letters en tekens niet weergegeven en verschijnt daarvoor in de plaats een spatie, dit geldt bijvoorbeeld bij het invullen van een mailadres wordt de @ niet weergegeven. Ligt dat aan ons?	Het lijkt erop dat dit probleem zich enkel voordoet via Microsoft Edge. De oplossing is om het UEA te openen in een andere browser, zoals Firefox of Chrome, of het UEA te downloaden en te openen via Adobe.
61	Beslis- en prioriteringsregels			De inrichting van beslis- en prioriteringsregels verschilt per wet, directie en bronsysteem, en is momenteel verspreid over Excelbestanden. In hoeverre voorziet SVB in een gestructureerde inventarisatie of normalisatie van deze regels voorafgaand aan implementatie? En welke rol verwacht SVB hierbij van de leverancier?	Op dit moment is de SVB aan het bekijken hoe deze regels op een gestructureerde manier geïnventariseerd kunnen worden. Van Opdrachtnemer verwacht de SVB tijdens de Implementatiefase ondersteuning bij het invoeren en beheren van deze regels in de Oplossing.
62	Testomgeving			SVB noemt de behoefte aan een testomgeving om verdeelregels te simuleren, bijvoorbeeld bij nieuwe regelingen of wetswijzigingen. Kan deze testomgeving onderdeel zijn van de geboden oplossing zelf (bijv. sandboxomgeving)? Of wordt verwacht dat dit extern wordt gefaciliteerd?	Zie hiervoor non functionele eis 60 in Bijlage C.
63	Forecasting			Voor forecasting is sprake van verspreide historische data (pre-Storm, Avaya, Excel). Kunt u specificeren welke gegevens beschikbaar zijn, hoe deze ontsloten moeten worden, en wat de rol van de leverancier is in het samenvoegen en opschonen hiervan?	Op dit moment worden alle relevante historische gegevens op verschillende plekken binnen de organisatie bewaard. De SVB ziet graag dat gecentraliseerde opslag van de historische data binnen de Oplossing opgenomen kan worden. De verschillende SVB applicaties/omgevingen zijn verantwoordelijk voor de aanlevering van de data. De leverancier is verantwoordelijk voor het samenvoegen van de data en het formeren van de data voor de forecasting processen.
64	Verwerking data			De SVB werkt met een combinatie van real-time en batchverwerking in bronsystemen. Welke systemen vallen onder de eerste tranche voor integratie, en wat zijn de minimale vereisten voor near real-time rapportage, dagsturing en bijsturing?	De planning voor welke systeem op welk tijdstip geïntegreerd wordt staat nog niet vast. Zie non functionele eis 73 in Bijlage C voor de minimale vereisten met betrekking tot responsetijden.
65	MijnHR			De beschikbaarheid wordt nu deels via HR (MijnHR) aangeleverd, maar vakkennis is daarin nog niet geborgd. Verwacht SVB dat de WFM-oplossing ook als registratiepunt voor skills/competenties gaat fungeren, of wordt dit buiten scope geplaatst?	Dit blijft een eis voor de WfM Oplossing.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
66	Werkstromen			U benoemt een mix van push- en pullmodellen binnen werkstromen. Moet de oplossing beide methoden parallel kunnen ondersteunen, en zijn er specifieke vereisten per werkstroom? Denk hierbij aan telefonie, webcare en dossierwerk.	Ja, beide methoden moeten parallel worden ondersteund. De vereisten kunnen per Werkstroom, per werksoort, per directie of per regeling verschillen.
67	Trafficmanagement en dagsturing			U noemt het belang van trafficmanagement en intraday-sturing. Zijn hiervoor reeds drempelwaarden of prestatie-indicatoren gedefinieerd (zoals wachttijden, onderbezetting)? En worden notificaties of automatisering hierin gewenst?	Aan de hand van de beschikbare capaciteit versus voorraad worden er dagdoelen gesteld. Notificaties of automatisering ten aanzien van inzicht van de voortgang is geen wens maar een eis. Zie functional 11 in bijlage C.
68	Functioneel Beheer			U stelt dat het functioneel beheer overgedragen moet kunnen worden volgens het principe ‘voordoen – samen doen – zelf doen’. Wordt verwacht dat de leverancier gedurende een langere periode ondersteuning biedt (bv. via co-sourcing of embedded beheer)?	Van Opdrachtnemer wordt tijdens de Implementatiefase ondersteuning verwacht. Na de Implementatie dient de SVB dit zelf op te kunnen pakken.
69	Skills			De ambitie is om in plaats van aan teams, werk direct aan medewerkers toe te wijzen, op basis van vaardigheden en regels. Verwacht SVB dat de oplossing dit flexibel ondersteunt, met behoud van continuïteit bij dossiers? En is koppeling met portalen per domein vereist?	Ja dit verwacht de SVB en dit kan per directie en regeling verschillen. Dus zowel toewijzing aan Teams als aan Medewerkers dient mogelijk te zijn en moet naast elkaar kunnen bestaan. Koppeling met portalen gebeurt per bronsysteem.
70	Verlof en persoonlijke afwijkingen			Verlof en persoonlijke afwijkingen worden nu in Excel beheerd naast HR. Verwacht SVB dat het planningssysteem ook deze mutaties kan overnemen? En hoe wordt dit afgestemd met de heraanbesteding van het HR-systeem?	Regulier vooraf gepland verlof dient de Oplossing over te nemen uit het HR-systeem. Naast regulier verlof hebben we te maken met het schuiven van roostervrije dagen, (werk)overleggen, opleidingen, calamiteiten et cetera. Dit gebeurt nu binnen Excel (teamrooster) maar dient straks binnen de WFM Oplossing te gebeuren.
71	Taaktypes			U benoemt dat front- en backofficetaken als één geheel moeten kunnen worden gepland, ook voor toekomstige kanalen. Verwacht SVB dat taaktypen, wachttijden en inzetvoorkeuren binnen de oplossing configureerbaar zijn per kanaal of teamtype?	Wachttijden worden geregeld in de bronsystemen zoals Storm en Treks. Inzetvoorkeuren en taaktypen moeten binnen de Oplossing configureerbaar zijn per kanaal.
72	AI sturing			Ziet SVB mogelijkheden of beperkingen voor het toepassen van AI-gestuurde werkverdeling, bijvoorbeeld voor automatische prioritering, voorspellende beschikbaarheid of capaciteitsinzet? En moet AI-transparantie (uitlegbaarheid) hierin aantoonbaar zijn?	De term AI is in de markt zeer breed en op meerdere wijze uit te leggen. Binnen de SVB wordt beperkt symbolische AI (klassieke AI) toegepast en toegestaan. Daarnaast past de SVB voor specifieke casuïstiek machine learning voor data science toe. Het beleid staat nu niet de brede toepassing van sub-symbolische AI, lees LLM's, toe. Dit beleid wordt op moment van schrijven gewijzigd waardoor er meer mogelijk wordt. Voor nu is de toepassing van sub-symbolische AI geen onderdeel van deze aanbesteding.
73	Ketengericht plannen			De overdracht van dossiers binnen ketens wordt nu als knelpunt ervaren. Is er een wens om ketengericht plannen of routeren van taken te ondersteunen binnen WFM (bijv. opvolging over directies heen) of blijft dit buiten scope?	Dit is buiten scope.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
74	ISO			In de checklist wordt ISO-certificering als vereiste genoemd. Onze organisatie is momenteel in de afrondende fase van ISO 27001-certificering voor het volledige ISMS, waarbij al wordt gewerkt conform de norm en waarbij het onderliggende datacenter reeds ISO-gecertificeerd is. Is het toegestaan om als inschrijver een verklaring te overleggen waarin we dit traject en onze werkwijze conform ISO onderbouwen, inclusief een afschrift van het certificaat van het datacenter en een planning voor voltooiing van onze eigen certificering?	Een ISO27001 certificering, of vergelijkbaars, is voor de SVB een vereiste. De SVB kan akkoord gaan met een verklaring vanuit de certificeringsinstantie waarin het traject en de werkwijze conform de ISO27001 onderbouwd wordt voor de gehele scope van de te ontvangen Dienstverlening (inclusief een afschrift van het certificaat van het datacenter en een planning voor voltooiing van certificering). Gegadigde moet garantie geven dat voltooiing van de certificering plaatsvindt uiterlijk voor sluitingstermijn indienen definitieve Inschrijving. Indien u op 19 juni 2025 nog niet beschikt over een ISO-27001 certificering kunt op de volgende wijze aantonen dat u werkt volgens iets vergelijkbaars. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001 en de hierboven omschreven aspecten. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); of b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren. 3. Een ander (eigen) informatieveiligheidssysteem, in het geval Gegadigde niet over een certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001 en de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek. b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke Derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het informatiebeveiligingssysteem. c. De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de informatiebeveiliging van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht worden benoemd. d. De borging van de naleving van de desbetreffende wetgeving omtrent informatiebeveiliging. e. De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van Medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten. f. Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten. 4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van het informatieveiligheidssysteem in het geval Gegadigde niet over een certificaat beschikt, gelijkwaardig aan de Europese norm ISO27001 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten.
75	Selectieleidraad; Paragraaf 4.2 Algemene inkoopvoorwaarden			U stelt dat algemene of andere door de Gegadigde gehanteerde voorwaarden uitdrukkelijk niet van toepassing zijn met uitzondering van licentie- of EULA-voorwaarden. Leverancier heeft de algemene voorwaarden bekeken die door de SVB zijn gedeeld. Deze zijn echter gericht op de levering en implementatie van licenties op locatie (perpetual licenties) – in de RFP uitvraag is echter sprake van SaaS. Vraag; Welke mogelijkheid is er om in gezamenlijk overleg met de SVB de inkoopvoorwaarden af te stemmen op de gevraagde SaaS dienstverlening? En als indicatie voor SaaS contractering onze Master SaaS Agreement waar de EULA onderdeel van is in dit stadium van de RFP te delen? Mocht de SVB dat anders zien, welk voorstel heeft SVB dan om te komen tot SaaS gerichte inkoopvoorwaarden	Onze algemene inkoopvoorwaarden regelen ook de afspraken voor implementatie van een SaaS-dienst en bieden daarnaast bescherming aan de licentiehouders inzake gebruiksrechten. Van perpetual rights is ook geen sprake. Bovendien gelden de bepalingen van de Selectieleidraad, PvE en de nog te publiceren Overeenkomst boven de bepalingen van de algemene inkoopvoorwaarden. Voor zover dit past binnen de procedure en de kaders van de Aanbestedingswet 2012, mag er binnen de Mededigingsprocedure een verdere verfijning op de Inschrijving worden gedaan naar aanleiding van een dialoog over de geldende voorwaarden.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
76	Selectieleidraad; Paragraaf 6.4.1 Kerncompetenties			U geeft als een van de voorwaarden aan dat een referentie-opdracht betrekking moet hebben op een opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie jaar voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure Vraag; hoe moet deze drie jaar geïnterpreteerd worden. Betekent dit initiële implementatie of ook de periode daaropvolgend waarin leverancier actief betrokken is geweest en nog steeds is in verdere optimalisatie. Kan SVB dit duiden met haar eigen uitvraag een overeenkomst aan te gaan voor de duur van maximaal 12 jaar (4 jaar + 2x3 jaar + 2 jaar) ikv een langdurige samenwerking aangaan met een opdrachtnemer om structurele verbeteringen op lange termijn mogelijk te maken.	Zie het antwoord op vraag 13.
77	Bijlage C WCAG 2.1 Niveau A en AA			Hier wordt gevraagd om aan te tonen dat applicatie gebruikt wordt conform WCAG 2.1 Niveau A en AA. Is het hierbij voldoende dat we hiervoor een referentieverklaring van een klant aanleveren waar dagelijks in de praktijk medewerkers met een beperking zoals blinden en slechtzienden succesvol en naar alle tevredenheid met hulpsoftware (zoals bv Jaws) met de applicatie werken?	Nee, dit is niet voldoende. U moet dit kunnen aantonen aan de hand van een testrapport van een onafhankelijke partij. De SVB gebruikt dit testrapport om te kijken of en welke verbeterstappen er nodig zijn gedurende de contractperiode.
78	Bijlage C			Functional requirements Nr 45: Is de aanname juist dat de mobiele app ook een Progressive Web App (PWA) is welke aan de genoemde vereisten voldoet, op de beschikbaarheid in de Appstore en Playstore na?	De eisen ten aanzien van het beschikbaarstellen van een App zijn opgesteld vanuit de gedachte dat dit een native App is. Cruciaal is dat App Protection Policies afgedwongen moeten kunnen worden op de App via Microsoft Intune. Bij PWA ziet de SVB hier geen mogelijkheid toe.
79	Bijlage B Referentieformulier			Wat moet onder "Looptijd van de opdracht" worden ingevuld? Is dit de start en einddatum van het contract dat betrekking heeft op de opdracht? Of de start datum van het contract en de datum waarop de opdrachtgever de implementatie fase heeft geaccepteerd?	Dit betreft de start- en einddatum van de Opdracht.
80	Selectieleidraad 6.5.2			Bij de doelstelling worden aspecten van een gebruiksvriendelijke WFM oplossing genoemd. Worden hier enkel punten toegekend als in wordt gegaan op de punten onder de vraagstelling of is het juist gewenst om ook te beschrijven hoe de WFM oplossing de genoemde punten onder de doelstelling realiseert?	U dient hier antwoord te geven op de punten onder de vraagstelling. Hierop zal u beoordeeld worden. In deze fase gaat het niet om de wijze waarop de Oplossing dit realiseert.
81	Selectieleidraad 6.5.1			Hier wordt als bullitpoint genoemd "Het (near) realtime (< 5 sec.) verwerken van grote volumes dossiergegevens; dagelijks 100.000 dossierhandelingen, zoals dossierupdates en uitgevoerde Activiteiten in Dossiers door Medewerkers." Is de aanname correct dat hier wordt bedoeld op mogelijke status wijzigingen van dossiers, en minder op de inhoudelijke wijzigingen, uitgevoerde activiteiten in de dossiers? Dit omdat in het geschetste toekomstige gewenste proces de dossier-workflow en inhoudelijke wijzigingen in dossiers buiten scope zijn.	Het betreft hier met name statusinformatie en informatie die van belang is voor de registratie van de productiviteit en de verblijfplaats van het Dossier (denk hierbij onder andere aan: Dossier gesloten, Dossier geopend, Dossier in de wachtstand gezet, Dossier naar controle gegaan, Dossier van behandelaar gewisseld, werksoort in het Dossier erbij gekomen, werksoort in Dossier omgeboekt, wisseling van regeling/wet, et cetera). Inhoudelijke (klant)informatie betreffende het Dossier is hier geen onderdeel van.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
82	Selectieleidraad 4.5			Verzoek om een NvI ronde toe te voegen aan de planning na het versturen van de gunningsleidraad op 1 september. Dit om eventuele vragen die zijn ontstaan n.a.v. de gunningsleidraad transparant te stellen en beantwoorden voor alle partijen alvorens de onderhandelingsgesprekken starten.	Na het versturen van de Gunningsleidraad en voor de start van de onderhandelingsgesprekken zal een Nota van Inlichtingen plaatsvinden. De gedetailleerde planning voor de opvolgende fasen volgt in de Gunningsleidraad.
83	Selectieleidraad – 6.5.1 - Selectiecriterium 1			Bij selectiecriterium 1 wordt verwezen naar de koppeling ‘conform de standaards’. Klopt het dat hiermee REST/JSON wordt bedoeld (Non-functional eis 69) of CSV (eis 61)?	Ja, een REST API met JSON of XML is inderdaad conform de gevraagde standaarden.
84	Selectieleidraad – 6.5.1 - verwerking gegevens			De vraagstelling bij selectiecriterium 1 stelt de (near) realtime verwerking van grote hoeveelheden dossiergegevens (dagelijks 100.000). Volgens de architectuurbeschrijving worden deze gegevens echter geadministreerd in een ander systeem, buiten de scope van de opdracht. Kan SVB toelichten hoe deze mutaties zich verhouden tot de opdracht? Uiteraard zullen er zeker mutaties zijn die impact hebben op de werkpakketten (bijvoorbeeld het intrekken van een dossier), maar in onze ervaring is er maar een klein deel van de mutaties met daadwerkelijk impact op de planning en zou niet elke mutatie uitgewisseld moeten worden tussen beide systemen.	Klopt, Dossier inhoudelijke informatie wordt niet uitgewisseld met het WfM systeem. Het betreft hier met name statusinformatie en informatie die van belang is voor de registratie van de productiviteit en de verblijfplaats van het ossier (denk hierbij onder andere aan: Dossier gesloten, Dossier geopend, Dossier in de wachtstand gezet, Dossier naar controle gegaan, Dossier van behandelaar gewisseld, werksoort in het Dossier erbij gekomen, werksoort in Dossier omgeboekt, wisseling van regeling/wet, et cetera).
85	Bijlage C – Functional requirements – Nr. 11 en 13			De eis is te werken met realtime inzichten. Standaard wordt gewerkt met ‘near-realtime’ om een niet te grote load te leggen op het systeem. Is aanpassing van deze eis mogelijk?	Near realtime is acceptabel, de eis en wens zal worden aangepast.
86	Bijlage C – Functional requirements – Nr. 63			Wat wordt bedoeld met ‘de snelheid van de afhandeling van roosterwijzigingen’?	Hiermee wordt bedoeld hoe snel een wijziging wordt verwerkt vanaf het moment dat de wijziging is aangevraagd tot het moment dat deze volledig is bevestigd/verwerkt. Dit betreft de doorlooptijd van het proces door menselijke handelen, niet de snelheid van het systeem.
87	Bijlage C – Functional requirements			Binnen het programma van Wensen en Eisen worden nagenoeg geen eisen gesteld aan Capaciteitsplanning en het plannen van de combinatie van Front- en Backofficewerk. Wordt de invulling van deze onderwerpen verder uitgewerkt in de vervolgfase, met behulp van de kennis en ervaring van de leverancier? En zo ja, hoe kan in de selectiefase deze kennis en ervaring worden aangetoond?	De combinatie van front- en backoffice wordt over het algemeen door dezelfde pool van Medewerkers afgehandeld. Bij de berekeningen voor de Capaciteitsplanning moet van deze combinatie uitgegaan kunnen worden om tot een optimaal resultaat te komen. Dit zodat deze gecombineerde invulling gebruikt kan worden bij het roosteren. De SVB noemt dit ook wel 'Blended werk': een dienstverlening waarbij sprake is van afhandeling van 2 of meer type klantcontact die door de Medewerkers worden afgehandeld: combinaties van telefonie/whatsapp/backoffice/e-mail.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
88	Bijlage C – Non-functional requirements - Nr. 138			Wat is de verwachte load voor de Forecasting, Capaciteitsplanning en Dagsturing in aantal eindgebruikers? Hierbij gaat het zowel om mutaties als enkel ‘inzage’ gebruikers.	' - 5 miljoen dossierafhandelingen per jaar - 1,5 miljoen calls = 100.000 te roosteren telefonie uren per jaar - 60 duizend webcare contacts = 50.000 te roosteren webcare uren per jaar - overig te Roosteren activiteiten = 280.000 uren per jaar Op piekmomenten dienen de volgende aantallen verwerkt te kunnen worden: - telefonie: op piekmomenten worden 1,5 * het daggemiddelde aan calls afgehandeld - webcarediensten: op piekmomenten worden evenveel webcarecontacts afgehandeld in vergelijking met het daggemiddelde - overig DZW: op piekmomenten worden 2,6 * het daggemiddelde aan Activiteiten afgehandeld - overig DSV: op piekmomenten worden evenveel Activiteiten afgehandeld in vergelijking met het daggemiddelde
89	Bijlage B - Referentieformulier			Dienen drie formulieren voor de drie kerncompetenties te worden aangeleverd of is het de wens om deze tabellen te dupliceren in één enkel document?	Beide is toegestaan, mits het duidelijk is op welke kerncompetentie de ervaring betrekking heeft.
90	Selectieleidraad WfM, p12			Gesteld wordt dat ‘Workflowmanagement’ buiten de scope valt. Uit de informatiebijeenkomst is ook gevraagd om functionaliteit die zaken kan routeren naar de juiste medewerker. Tot waar rijkt de functionaliteit van het bestaande zaaksysteem en waar moet dit worden aangevuld? Bijvoorbeeld, kent het huidige zaaksysteem het concept ‘werkbak’ en betekent dit dat het plansysteem de toewijzing aan de juiste werkbak moet kunnen doen en doorvoeren in het zaaksysteem?	Op dit moment wordt een deel van het applicatielandschap herontworpen. Hierin wordt een centraal component voorzien dat proces choreografie of orkestratie uitvoert. Omdat er nog geen definitieve keuzen zijn gemaakt kan er geen uitsluitel over de exacte werking gegeven worden. Uitgangspunt is echter dat het plansysteem inderdaad een toewijzing moet kunnen doen aan een 'eenheid van werk' in een taakapplicatie. Of dit nu een zaaksysteem, workflowsysteem of iets anders is. Uitgangspunt is dan ook dat dergelijke applicaties iets van een 'werkvoorraad' c.q. "werkbak" kennen of direct met het WfM kunnen communiceren. Het is vooral belangrijk dat de actualiteit geborgd wordt van de gegevens.
91	Selectieleidraad WfM, p5			Bij de definitie van ‘Forecasting’ staat de volgende omschrijving “Het voorspellen van het Werkaanbod per klantcontactkanaal op korte, middellange en lange termijn, op basis van: de hoeveelheid werk, het soort werk (wet, taak), de Afhandeltime (per Vakkennis) en het moment waarop dit werk binnenkomt.”. Hoe verhoudt deze omschrijving zich tot het voorspellen van de werklust van de backoffice activiteiten? Of wordt dit ook gedefinieerd als een klantcontact?	Brieven/post, e-mails, elektronische berichten en uitwisselingen met andere instanties zijn ook contactkanalen. De werklust van de backoffice valt hieronder. Daarnaast volgt er uit frontoffice contacten regelmatig werk voor de backoffice wat ook als zodanig voorspeld dient te worden.
92	Selectieleidraad 6.4 en 6.5			In geval van inschrijving door een combinatie; 1. Kunt u bevestigen dat de leden van de combinatie gezamenlijk invulling mogen geven aan de de kerncompetenties zoals opgenomen bij 6.4.1. 2. Kunt u bevestigen dat de leden van de combinatie gezamenlijk invulling mogen geven aan de selectiecriteria zoals opgenomen bij 6.5?	Ja, dat klopt.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
93	Selectieleidraad			5.3 eisen aan onderaannemer(s). Uit de beschrijving blijkt dat onderaannemers door inschrijver vermeld moeten worden in het UEA en dat het volstaat wanneer inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. 1. Kunt u bevestigen dat onderaannemer(s) zelf geen UEA hoeven aan te leveren? 2. Kunt u bevestigen dat wanneer inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen, onderaannemer(s) hun geschiktheid niet hoeven aan te tonen door middel van bewijslast?	Zie het antwoord op vraag 37.
94	Selectieleidraad p.10-11			Tijdens de informatiebijeenkomst zijn verschillende doelstellingen benoemd. Kunt u toelichten hoe deze doelstellingen SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) zijn gemaakt?	Hier ligt een interne business case aan ten grondslag, gezien de vertrouwelijkheid wordt dit niet gedeeld.
95	Selectieleidraad p.11			Worden de doelstellingen centraal vastgesteld of per directie (DSV en DZW) gedifferentieerd?	Het betreffen centrale doelstellingen.
96	Selectieleidraad p.10-11			Welke KPI's worden nu gehanteerd binnen het WfM-proces en hoe verwacht u dat deze veranderen na implementatie van de nieuwe oplossing?	Door uit te drukken hoeveel procent van wat er verwerkt wordt, binnen de gestelde Normtijden. Dit kan in een aantal seconden, uren of dagen uitgedrukt zijn. Deze worden overgenomen bij het ingebruik nemen van de WfM Oplossing, echter de toepassing ervan en het acteren erop moet reactief worden in plaats van passief (achteraf) wat het nu is.
97	Bijlage F p.7			Wat is het huidige kennisniveau van deze functioneel beheerders op het gebied van WfM-oplossingen? (junior / medior /senior). Graag uitgebreid antwoorden met percentages of aantallen.	De SVB heeft op dit moment geen WfM Oplossing, dus het logische antwoord is dat er geen tot weinig kennis is op basis van bestaande tooling. Er zijn binnen de SVB wel personen in andere functies die wel eerder met een WfM Tooling hebben gewerkt. Daarnaast worden er nu wel functioneel beheer taken gedaan op basis van het WfM proces dat in Excel plaatsvindt. Echter kan worden uitgegaan van een junior kennisniveau. De SVB voorziet 3 tot 5 functioneel beheerders beschikbaar te stellen (verdeeld over directies DZW en DSV).
98	Bijlage F p.5			Werkt SVB met een centraal of decentraal IT-landschap voor de ondersteuning van bedrijfsapplicaties?	Het is onduidelijk wat met centraal of decentraal bedoeld wordt. De SVB kent op dit moment een landschap waarin bepaalde applicaties de kernsystemen vormen. Deze communiceren met elkaar en en kan gesproken worden van een gedistribueerd landschap. Op den duur zal vermoedelijk ingezet worden op steeds meer gecentraliseerde applicaties die door andere applicaties gebruikt worden. Een deel van het gedistribueerde landschap is dus centraal en een deel decentraal. Dit hangt af van de precieze aard van de applicatie.
99	Bijlage E p.11			Welke integratieplatformen worden binnen SVB nu al gebruikt voor koppelingen met bronsystemen?	De volgende integratieplatformen worden gebruikt: - Camel Quarkus Integratieplatform voor applicatie koppelingen; - WSO2 API Gateway / intern en externe ingang voor API management en ontsluiting; - eBMS Digikoppeling adapter / Diginetwerk overheid; - Flexibel personeel wordt middels SETU-standaarden uitgewisseld in HR-domein
100	Bijlage F p.12			Hoe is de verandercapaciteit van de organisatie ingeschat (beschikbare capaciteit en betrokkenheid van medewerkers)?	Voor de SVB is dit een belangrijk traject, waarvoor de benodigde capaciteit vrijgemaakt zal worden.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
101	Bijlage E p.14			Wat zijn lessons learned van SVB uit eerdere koppelingen met zelfontwikkelde backoffice systemen? Een uitgebreid antwoord wordt zeer op prijs gesteld.	Het is belangrijk om geen business logica op te nemen op integratielaag: alleen technische mappings en formaat conversies etc. Dus daar waar er functionele vertaalslagen nodig zijn, dient dit zoveel mogelijk in bron- en doelsystemen (zoals WFM) zelf opgelost te worden.
102	Selectieleidraad p.13			Wanneer verwacht SVB het HR-systeem aan te besteden en te vervangen?	De SVB is voornemens om en nabij de zomer de aanbesteding te publiceren. Het streven is om op 1 januari 2026 een nieuw HR-systeem te hebben.
103	Selectieleidraad p.13			Inzake het bestaande HR-systeem. 1. Wat is de huidige contractuele looptijd van het bestaande HR-systeem? 2. Wat is het huidige HR-systeem?	De door de SVB na te streven vervangdatum van het HR systeem is gekoppeld aan de contractuele looptijd van ons huidige HR systeem van ADP.
104	Bijlage F p.12			Zijn er scenario's denkbaar waarbij de productiematrix wordt overschreven, bijvoorbeeld bij calamiteiten of beleidswijzigingen?	Ja dit is mogelijk.
105	Bijlage F p.12			Welke onderdelen van het WfM-proces zijn het meest 'politiek gevoelig' of liggen het meest onder een vergrootglas?	Met name de wijze van prioriteren (waarbij oa klantbelang en het voldoen aan beslistermijnen vanuit de Awb een rol spelen) en het toekennen van werk en/of het inschatten van de benodigde tijd voor specifieke werkzaamheden.
106	Bijlage D - Architectuurbeschrijving: Pagina 26, Hoofdstuk 3.3 Algemeen			Indien een medewerker een taak (deels of volledig) heeft afgehandeld in het achterliggende systeem, is het dan mogelijk om de status van die taak terug te krijgen uit het achterliggende systeem zodat deze status in alle applicaties (achterliggende systemen en WfM/routingapplicaties) gelijk blijft?	Ja, want zonder deze terugkoppeling is een (near) real time stand van zaken op de dag ook niet mogelijk. Per applicatie kan de mate waarin dit op taak of ander detailniveau mogelijk is wel verschillen.
107	Bijlage D - Architectuurbeschrijving: Pagina 26, Hoofdstuk 3.3 Algemeen			Het medewerkersportaal is de gewenste plek om ook na invoering van de WfM Oplossing het aan een Medewerker toegewezen werk op te halen middels een API op de WfM Oplossing en ook om het rooster te vullen, waardoor niet direct ingelogd hoeft te worden in de WfM Oplossing (één startpunt voor de medewerker). Vragen: a. Als leverancier een werking kan faciliteren waarbij werkvoorraad wordt aangeboden aan de WfM oplossing en deze na toepassing van verdelingsregels teruggestuurd worden in de werkvoorraad binnen het medewerkersportaal, zou dit dan een werkbare situatie zijn voor SVB? b. Heeft het medewerkersportaal een eigen mechanisme om taken te pushen naar medewerkers? Aangezien werkzaamheden binnen het medewerkersportaal uitgevoerd moet blijven worden. c. Binnen dit hoofdstuk wordt gesproken over een near real time gegevensuitwisseling. Kan er aangegeven worden wat SVB verstaat onder near realtime en tot op welk niveau dit moet kunnen? Zowel open als gesloten items, of enkel voor gesloten items?	De huidige medewerker-portalen zijn alleen een schil bovenop de werkelijke applicaties die voor de taken gebruikt worden. Er zal dan ook gekoppeld moeten worden met die applicatie en niet direct met de portalen. In de toekomst kan dit verschuiven aangezien steeds meer SaaS diensten en COTS hun eigen grafische schil kennen. Het uitgangspunt voor de SVB is dat de applicaties direct communiceren met de WfM Oplossing om zo actualiteit te garanderen. In de praktijk zullen applicatie om goed te functioneren een Werkvoorraad zelf moeten bijhouden of naadloos met de WfM communiceren. De exacte invulling verschilt per applicatie. Hetzelfde geldt ook voor de ondersteuning van push of pull integratiepatronen. Met near realtime wordt in dit geval maximaal 2 seconden bedoeld, een gangbare responsetijd.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
108	Werkdelen - Realtime inzichten			Tactische werkverdeling: De Oplossing biedt de mogelijkheid dat werk zowel kan worden gepusht, maar ook gepulled. Vragen: a. In welke mate is een combinatie van push- en pull-methodes effectiever dan uitsluitend een push-strategie bij het verdelen van taken? b. Waarom is voor SVB een keuze in beide methoden- push of pull - wenselijk? c. In hoeverre is het aanbieden van taken middels een push een vereiste op medewerker niveau als medewerkers deel kunnen uitmaken van een of meerdere groepen?	De effectiviteit en de strategie van zowel push als pull mechanismes verschillen per regeling, contactkanaal en werksoort. De SVB wil daarom van beide methoden gebruik kunnen maken afhankelijk van de situatie. Deze moeten naast elkaar kunnen bestaan. Denk hierbij ook aan projectmatige werkzaamheden en projectteams, overwerk momenten, combinatie van regelingen, Medewerkers die onderdeel zijn van verschillende Teams en/of directies. a) & b) dit heeft te maken met de verschillende bestaande systemen en de verschillende manieren van werken over de directies heen. c) het werk moet verdeeld kunnen worden naar zowel groepsniveau als medewerkerniveau, wat gedreven wordt door het type werk of het team waar dit terecht komt. Al deze combinaties zijn eisen.
109	Dagsturen / Werkdelen - Realtime inzichten			De Oplossing biedt de mogelijkheid om de toegepaste Prioriteit bij te stellen op de dag zelf. Moet dit mogelijk zijn op niveau van individu of groep?	De SVB stelt de prioiteit van werk bij, niet van mensen of groepen.
110	Programma van Eisen en Wensen, Roosteren->Meldingen			Dienen medewerkers zowel per mail, maar bijvoorbeeld ook per pushbericht een melding van een roosterwijziging te krijgen?	Zie het antwoord op vraag 35.
111	Programma van Eisen en Wensen - Rapportage			SVB heeft als wens de mogelijkheid om zelf custom rapportages te creëren. SVB kan hierbij aangeven of een rapport alleen zichtbaar is per individu of ook openbaar zichtbaar moet zijn, evenals de optie om rapporten te schedulen zodat deze in de mail worden afgeleverd op een vaste dag dan wel tijd. Is het de wens van SVB dat iedereen zelf rapportages kan maken, of dient dit met rollen en rechten te worden afgeschermd?	Het maken van rapportages dient met rollen en rechten te worden afgeschermd.
112	Programma van Eisen en Wensen - Personeelsplanning			Als wens geeft SVB aan dat de oplossing de mogelijkheid heeft om roosterverzoeken en dienstruil te kunnen aanvragen en beheren. Bij sommige organisaties zien we uitdagingen zien bij het verwerken van dienstruilingen als medewerkers uiteenlopende Vakkennis hebben. Vaak is dit dan een belemmering in de automatische verwerking van verzoeken en moet er toch nog een manager als beoordelaar op goedkeuren of afwijzen klikken. Hoe ervaart SVB dit proces momenteel?	Leidinggevendens zijn momenteel eindverantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende capaciteit om alle werkzaamheden op te pakken. Over die werkwijze zijn we op dit moment tevreden. De Oplossing moet faciliteren dat zij het benodigde inzicht blijven houden voor Capaciteitsplanning.
113	Programma van Eisen en Wensen - Forecast			De oplossing biedt de mogelijkheid om handmatig additionele bronnen te importeren met werksoorten/berichten zodat dit in de forecast meegenomen kan worden. Onze oplossing biedt een 'smartsync' functionaliteit en hierin kunt u middels een excel template standaard velden reserveren voor handmatige input (mocht dit zich voordoen). Zijn de velden niet van toepassing dan kunt u ze leeg laten en worden ze niet meegenomen. Is deze functionaliteit conform de eisen/wensen van SVB?	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
114	Forecast			De mogelijkheid om eenmalige en periodieke events en incidenten te kunnen corrigeren danwel elimineren.Via zogeheten Special Days kan SVB aanmerken of bepaalde dagen/tijdvakken buiten beschouwing gelaten moeten worden. Is dit een acceptabele werkwijze voor SVB?	Ja, dit is acceptabel.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
115	Programma van Eisen en Wensen, Dagsturen/Werkverdelen			De Oplossing biedt de mogelijkheid om de toegepaste Prioriteit bij te stellen op de dag zelf. Dit behoort uiteraard tot de mogelijkheden, maar daar dankzij de mobiele app kunt u er ook ervoor kiezen om bijvoorbeeld extra werk uit te vragen, wat de medewerkers vervolgens via een push bericht en/of mail ontvangen. Is dat een wenselijke functie voor de SVB?	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
116	Programma van Eisen en Wensen, Dagsturen/Bijsturen			De wens om de mogelijkheid te hebben om systeemwaarschuwingen in te stellen als normen overschreden worden, zo mogelijk met gradaties. Dit is een standaard mogelijkheid in onze oplossing echter wel persoons/account gebonden. Gaat SVB hiermee akkoord?	Het is wenselijk dat de Medewerker een melding krijgt als een Werktaak die toegewezen is te lang openstaat, zie wens 12 in bijlage C. De wijze waarop ziet de SVB graag terug in de gunningsfase.
117	Gebruiksgemak			SVB wenst oplossing en trainingsmateriaal in een herkenbare SVB huisstijl. Kunnen SVB de richtlijnen van de huisstijl overhandigen?	Nee, alle sjablonen en daarbij behorende toelichtingen en instructies zullen te zijner tijd verstrekt worden aan de partij aan wie de opdracht gegund wordt.
118	Opleiding			Staat SVB open voor het toepassen van een 'train the trainer' principe?	Ja, indien dit gecombineerd kan worden met trainingsvideo's, FAQ's, handout's en andere digitale leermiddelen die door Opdrachtnemer worden gemaakt en aan SVB worden verstrekt.
119	Service Management			De oplossing moet tot 3000 gebruikers kunnen ondersteunen voor DSV. Dit betreft ook concurrent users? Of gaat het om named users?	De SVB verwacht in totaal 3000 gebruikers. Op piekmomenten dienen deze 3000 gebruikers tegelijk ondersteund te kunnen worden voor DZW en DSV bij elkaar. Piekmomenten zullen naar verwachting optreden op moment dat nieuwe detailrooster gepubliceerd wordt en op het moment dat Werkverdeling heeft plaatsgevonden. Het is vrij onvoorspelbaar hoeveel gebruikers er daadwerkelijk gelijktijdig gebruik zullen maken van de applicatie.
120	Programma van Eisen & Wensen			Is het wenselijk dat de WfM-oplossing zowel gerealiseerde volumes als voorspelde volumes (per werkstroom en werksoort) kan weergeven in één geïntegreerd planningsdashboard? Dit biedt integraal inzicht in gerealiseerde én geplande workload — cruciaal voor het meten van forecastnauwkeurigheid en het bijsturen op basis van werkelijke prestaties.	Ja, zie het programma van eisen en wensen in Bijlage C.
121	Programma van Eisen & Wensen			Overweegt SVB om gebruik te maken van capaciteitsplanning op basis van geprioriteerde werkstromen, waarbij er automatisch onderscheid wordt gemaakt tussen urgente en niet urgente taken? Het mogelijk ondersteunen van differentiatie op prioriteit en servicevensters, wat helpt bij het plannen van urgente vs. minder urgente dossiers, zoals PGB met strakke deadlines versus achterstallige controles.	Ja, zie het programma van eisen en wensen in Bijlage C.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
122	Programma van Eisen & Wensen			Is het voor de SVB wenselijk om werkaanbod dat niet is afgehandeld binnen de geplande dag (deferred backlog) automatisch mee te nemen in de capaciteitsplanning van volgende dagen? Het mogelijk ondersteunen van zogenaamde ""time standards"" per werksoort verhoogt nauwkeurigheid van de forecast en staffingberekening, zeker bij variërende dossiers (zoals bezwaarschriften vs. standaardaanvragen).	Ja, zie het programma van eisen en wensen in Bijlage C.
123	Programma van Eisen & Wensen			Wenst de SVB werktypes te kunnen configureren met specifieke regels voor handelingstijd, doorlooptijd en prioriteit, zodat de capaciteitsberekening nauwkeuriger aansluit bij operationele realiteit?	Ja, zie het programma van eisen en wensen in Bijlage C.
124	Programma van Eisen & Wensen			Overweegt de SVB het inzetten van een planningsmodel dat capaciteiten en werkvoorraad over meerdere dagen/weken kan voorspellen en alloceren, met inbegrip van verwachte doorlooptijden en SLA-deadlines? Op deze manier kan SVB op basis van backlog, service level-doelen en doorlooptijden exact voorspellen wanneer werk dreigt te verlopen en hoeveel capaciteit daarvoor nodig is. Dit ondersteunt proactief sturen op service levels.	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C.
125	Programma van Eisen & Wensen			Wenst de SVB ondersteuning voor meerstaps-workflows binnen werkprocessen, waarbij de WfM-oplossing kan plannen over ketens van werktypes (bijv. intake → beoordeling → controle)?	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
126	Programma van Eisen & Wensen			Moet het systeem automatisch werkdruk berekenen per interval over meerdere kanalen en taken (calls, cases, dossiers), inclusief overlap en werk dat over meerdere shifts heen loopt?	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C.
127	Programma van Eisen & Wensen			Wenst de SVB inzicht in werkbelasting per interval dat automatisch rekening houdt met werkitems die zijn gestart in eerdere intervallen maar pas later zijn voltooid? (Dit verbetert de analyse van bezettingsgraden, productiviteit en roosterefficiëntie, met name bij blended omgevingen)	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
128	Programma van Eisen & Wensen			Is het voor de SVB belangrijk om onderbezetting of overbezetting per interval te kunnen voorspellen op basis van het volledige werkverloop, in plaats van alleen de afrondingsmomenten? (Dit helpt bij een evenwichtigere inzet van personeel gedurende de dag en voorkomt piekbelasting door verkeerd getimed staffing)	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
129	Programma van Eisen & Wensen			Wenst de SVB dat forecast- en capaciteitsmodellen automatisch rekening houden met ‘actieve werkmomenten’ van agents, inclusief pauzes tussen e-mailwisselingen of terugkerende dossiers? Deze functionaliteit telt alle actieve momenten van een interactie, ook als die verdeeld zijn over de dag. Dit is essentieel voor nauwkeurige bemensing van e-mail/webcare of backofficetaken waar medewerkers wachten op klantreactie of meerdere keren aan hetzelfde dossier werken.	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C.
130	Programma van Eisen & Wensen			Overweegt de SVB het gebruik van gesplitste werkbelastingmodellen waarbij realtime interacties (calls/chats) én langlopende taken (zoals e-mails, dossiers) in één forecastingmodel worden verwerkt, zonder verlies van nauwkeurigheid per interval? Deze functionaliteit maakt het mogelijk om alle soorten werk (synchroon en asynchroon) op dezelfde tijdlijn te modelleren.	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
131	Programma van Eisen & Wensen			Is het voor de SVB wenselijk dat de capaciteitsplanning ook rekening houdt met werk dat zich over meerdere intervallen verspreidt (bijvoorbeeld langdurige dossiers, complexere klantvragen, of wachttijd tussen interacties)? Deze functionaliteit houdt rekening met werk dat over tijd wordt uitgevoerd en zorgt ervoor dat je niet onder- of overplant bij taken die intervallen overschrijden — iets dat in een SVB-context met administratieve processen mogelijk cruciaal is.	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
132	Programma van Eisen & Wensen			Wenst de SVB dat de werkbelasting per interval wordt gemeten op basis van het moment waarop het werk daadwerkelijk wordt uitgevoerd, in plaats van enkel op het moment van afronding? De meeste WFM-systemen rekenen werk toe aan het afsluitende interval (WCE). Onze visie is dat de WfM functionaliteit taken deconstrueert en werkbelasting verdeelt over alle intervallen waarin activiteit plaatsvindt, waardoor capaciteitsbehoefte accurater wordt ingeschat, vooral bij asynchroon werk zoals PGB-dossiers of langere taken waarvan de tijdsbesteding over meerdere intervallen kan plaatsvinden.	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
133	Programma van Eisen & Wensen			Is het voor de SVB gewenst dat de oplossing medewerkers actief informeert via meldingen of notificaties bij roosterwijzigingen, geplande coachingmomenten of uitzonderingssituaties? Pushmeldingen (bijv. via mobiele app) zorgen voor directe communicatie met medewerkers en snellere reacties bij roosterwijzigingen of uitval. Dit voorkomt dat planning achterloopt op de realiteit.	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
134	Programma van Eisen & Wensen			Wenst SVB ondersteuning voor flexibele werkpatronen waarbij medewerkers op basis van voorkeuren en beschikbaarheid zelf kunnen plannen binnen kaders? Dit verhoogt flexibiliteit voor SVB én medewerkerstevredenheid.	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
135	Programma van Eisen & Wensen			Is het voor de SVB van toegevoegde waarde wanneer het systeem automatisch pauzes of lunchtijden kan verschuiven binnen het rooster, om op dagbasis de personeelsinzet te optimaliseren?	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit komt aan bod in de volgende fase.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
136	Programma van Eisen & Wensen			Hecht de SVB waarde aan de mogelijkheid dat de oplossing automatisch de meest geschikte medewerker selecteert voor inzet bij roosterwijzigingen, op basis van criteria zoals vaardigheden, prestaties en beschikbaarheid? Dit voorkomt willekeur en verhoogt acceptatiegraad van roosterverzoeken.	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
137	Programma van Eisen & Wensen			Is het voor de SVB wenselijk dat de WfM-oplossing tijdens de werkdag automatisch roosters kan heroptimaliseren op basis van gewijzigde werkbelasting of personeelsbeschikbaarheid, met behoud van de operationele doelstellingen?	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
138	Programma van Eisen & Wensen			Wenst SVB mogelijk additionele functionaliteit op het gebied van “Desktop Analytics” welke voor SVB zicht biedt op mogelijk verborgen processen (bijv. Excelgebruik, 'CRM'-klikken), die buiten de reguliere routing vallen. Dit kan waardevolle stuurinformatie opleveren die SVB nu mist. Vraag: verwacht SVB inzicht in werk dat wordt uitgevoerd buiten het WfM-systeem, bijvoorbeeld via desktopgedrag of niet-geregistreerde handelingen?	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
139	Programma van Eisen & Wensen			Is SVB geïnteresseerd in additionele functionaliteit op het gebied van gamification of slimme prestatiecoaching om medewerkerstevredenheid en productiviteit te verbeteren?	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
140	Programma van Eisen & Wensen			Overweegt SVB de mogelijkheid om werkitemrouting te verrijken met gedragsdata van desktopgebruik? Met deze functionaliteit kunnen werkpatronen worden gekoppeld aan routing en coaching (bv. inefficiënt gebruik 'CRM' / administratiesystemen of te lange handelingstijd).	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
141	Programma van Eisen & Wensen			Wenst SVB met het nieuwe platform scenario's te kunnen simuleren waarin achterstanden (backlog) over meerdere dagen worden weggewerkt via herplannen?	Ja, zie het programma van eisen en wensen in Bijlage C.
142	Programma van Eisen & Wensen			Dient de oplossing AI-ondersteunde aanbevelingen voor herroostering of taaktoewijzing te kunnen geven (bijv. 'best agent fit')?	Nee, dit is geen vereiste.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
143	Programma van Eisen & Wensen			Dient de oplossing te ondersteunen in automatische capaciteitsallocatie over front- én backofficekanalen, gebaseerd op actuele werkvoorraad en prioriteiten?	Ja, zie het programma van eisen en wensen in Bijlage C.
144	Programma van Eisen & Wensen			Wenst SVB dat het WfM-systeem ook taakvoorraden (backlog) per kanaal en werktipe inzichtelijk maakt op teamniveau?	Ja, zie het programma van eisen en wensen in Bijlage C.
145	Programma van Eisen & Wensen			Wilt u dat backoffice-werkload (bijv. dossiers/taken) automatisch wordt herverdeeld bij risico op SLA-overschrijding?	De eisen en wensen van de SVB kunt u terugvinden in Bijlage C. Dit kunt u meenemen in de uitwerking van de eisen en wensen in de volgende fase.
146	Selectieleidraad & Architectuur beschrijving 3.2			Funcities voor Performance Management en Procesoptimalisatie - Een (1) van de doelstellingen van de aanbesteding is het verbeteren van de dienstverlening en het verkrijgen van betrouwbare stuurinformatie. De aanbesteding lijkt minder gedetailleerd te zijn over functionaliteiten specifiek gericht op geavanceerde performance management of procesoptimalisatie binnen de WfM-oplossing. Vraag: Naast basisrapportages, welke nadere functionaliteiten verwacht de SVB van de WfM-oplossing ten aanzien van geavanceerd Performance & Intraday Management, Analyse en Optimalisatie (bijvoorbeeld analyses van afhandeltijden, werkvoorraadstromen, medewerker productiviteit per werksoort, identificatie van knelpunten, of suggesties voor procesverbetering) om de SVB proactief te ondersteunen bij het behalen van operationele doelstellingen en continue procesverbetering?	De SVB verwacht geen nadere functionaliteiten ten aanzien van geavanceerd Performance & Intraday Management en Analyse en Optimalisatie.
147	Programma van Eisen & Wensen			Inhoudelijke Beantwoording Programma van Eisen en Wensen in Selectiefase - Dient een Gegadigde in de Aanmelding (selectiefase) een gedetailleerde, inhoudelijke beantwoording te geven per eis en wens zoals gespecificeerd in Bijlage C (Programma van Eisen en Wensen), of volstaat het in deze fase om te verklaren dat de aangeboden oplossing in staat is om aan deze eisen en wensen te voldoen, waarbij de concrete invulling en validatie plaatsvindt in latere fases van de procedure, zoals de Proof of Concept?	In de selectiefase dient er geen inhoudelijke beantwoording te worden gegeven per eis of wens. Door het indienen van de definitieve Inschrijving in de gunningsfase verklaart een Deelnemer akkoord te gaan met de gestelde eisen. Voor bepaalde wensen wordt mogelijk op dat moment wel een toelichting gevraagd.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
148	Selectieleidraad, paragraaf 6.4.3			Met betrekking tot Geschiktheidseis C inzake informatiebeveiliging wordt een geldig ISO 27001-certificaat geëist, inclusief een toepasselijkheidsverklaring, waarin is opgenomen dat het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat. Gegadigde beschikt over een geldig ISO 27001-certificaat. Het toepassingsgebied zoals vermeld in de toepasselijkheidsverklaring luidt: “Het leveren van business-, implementatie-, en supportdiensten ten behoeve van contact centers (nationaal en internationaal), waarbij gebruik gemaakt wordt van standaardoplossingen van contact center softwarefabrikanten.” Gegadigde is gespecialiseerd in het implementeren van klantcontact- en workforce management/ engagement systemen voor middelgrote en grote organisaties, waaronder overheidsinstanties. Daarbij worden Workforce Management-oplossingen veelal organisatiebreed ingezet, zowel in de frontoffice als de backoffice, ter ondersteuning van onder andere forecasting, capaciteitsplanning, roostering, dagsturing, werkroutering en rapportage. In dat kader merkt Gegadigde op dat het in de toepasselijkheidsverklaring gehanteerde begrip “contact centers” binnen de dienstverlening wordt geïnterpreteerd als de volledige klantcontactketen — inclusief onderliggende werkstromen in front- én backofficeomgevingen. Gegadigde verzoekt u vriendelijk te bevestigen dat, mede gelet op de aard en inhoud van de opdracht, het hierboven omschreven toepassingsgebied wordt geacht toereikend te zijn om te voldoen aan de eis dat het toepassingsgebied van de ISO 27001-certificering het onderwerp van deze aanbesteding omvat.	Het is correct dat het gehele toepassingsgebied van de aanbesteding ISO-27001 gecertificeerd moet zijn. Het omschreven toepassingsgebied van Gegadigde zou toereikend zijn mits de contact center softwarefabrikanten, en andere onderleveranciers die onderdeel zijn van de Dienstverlening, ook voldoen aan de ISO-27001 of een vergelijkbaar standaard.
149	Architectuurbeschrijving - paragraaf 3.3			Gegevensoverdracht en Integratiebehoeften: - de WfM oplossing is sterk afhankelijk van gegevens uit andere SVB-systemen (bronadministratie, workflow) ten behoeve van forecasting, planning, en dagsturing. Kan de SVB gedetailleerd aangeven welke specifieke data (bijvoorbeeld historische werkvolumes, backlogstatus, afhandeltijden per werksoort/Vakkennis, medewerkeractiviteiten) en welke interfaces/data-aanlevermechanismen beschikbaar zullen worden gesteld aan de Opdrachtnemer om de benodigde informatie voor WfM processen te verkrijgen?	Nee, de SVB verstrekt deze informatie niet. Het verschilt sterk per systeem en zal situationeel bekeken moeten worden bij de Implementatie. De SVB beschikt over een WSO2 integratie-platform en kan alle applicaties ontsluiten met courante (zie o.a. Forum Standaardisatie) technologie.
150	Selectieleidraad - paragraaf 3.3			Er wordt gevraagd naar een totaaloplossing voor de 5 WfM deelprocessen, die diverse werksoorten omvat, zoals dossierwerk, telefonie en webcare. Gezien de verschillen in plannings- en roosterbehoeften tussen deze werksoorten (bijvoorbeeld structureel backoffice dossierwerk versus real-time contactcenter verkeer), kan de SVB nader toelichten hoe de WfM oplossing wordt geacht om te gaan met de specifieke kenmerken en complexiteit van elke werksoort binnen de WfM deelprocessen?	De SVB verwacht dat een WfM Oplossing zo is opgezet dat verschillende werksoorten (telefonie/webcare/dossierwerk) ondersteund worden, zonder dat maatwerk nodig is (configureren dus geen programmeren). Het klopt dat de afhandeling per werksoort op basis van verschillende bedrijfslogica uitgevoerd moet worden en deze werksoort op elkaar kunnen ingrijpen. Zie de aanbestedingsdocumenten voor de verdere beschrijving van deze functionaliteit.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
151	Architectuurbeschrijving - paragraaf 1.3.3; 3.2; 3.3; 5.5; 5.6.			De Oplossing moet bedrijfsregels kunnen toepassen voor het bepalen van prioriteit, toewijzing aan teams/medewerkers, etc., en dat deze regels beheerd en aangepast moeten kunnen worden. De architectuurbeschrijving noemt allocatieregels op basis van kenmerken zoals berichtsoort, klantcategorie, etc., en de behoefte aan 'knoppen' om het proces in Dagsturing bij te sturen via aanpasbare bedrijfsregels. Kan de SVB nader specificeren hoe gedetailleerd deze bedrijfsregels zijn mbt de vereiste complexiteit van de werkverdeling logica (bijvoorbeeld per wet, berichtsoort, moeilijkheidsgraad), dit om de reikwijdte van de implementatie goed in te kunnen schatten?	De SVB is op dit moment bezig met het concretiseren van deze bedrijfsregels. Dit zal gedeeld worden met de geselecteerde Deelnemers in de volgende fase.
152	Programma van Eisen en Wensen - Managen Beschikbaarheid en Capaciteit			U geeft aan als eis bij de integratie met een HR-systeem Beschikbaarheid en profielgegevens van medewerkers m.b.t. Vakkennis inzichtelijk te willen krijgen. Dit levert een onnodige complexiteit op waarvan wij ook denken dat dit zelfs niet wenselijk is. Deze gegevens zou SVB moeten willen beheren in de wfm oplossing en niet in een HR-systeem. Voor HR doeleinden zou bijv. een periodieke export van deze gegevens bijvoorbeeld ook moeten volstaan? Kan SVB duiden welke gegevens het HR bevat (en beschikbaar kan stellen voor de beoogde WfM oplossing).	Voor NAW-gegevens, contractgegevens, verlofregistraties en ziekte blijft de HR-applicatie het centraal leidende systeem waarmee de SVB wil integreren. Daarnaast gebruikt de SVB nu Excel om (werk)overleggen te plannen, (bedrijfs)opleidingen te plannen, calamiteiten vast te leggen, roostervrije dagen te schuiven, et cetera. Hierop stuurt de teamleider indien nodig. De Oplossing moet dit faciliteren. Op dit moment gebruikt de SVB ook Excel om Vakkennis van Medewerkers in vast te leggen. Deze Vakkennis moet in de WfM oplossing geregistreerd kunnen worden.
153	Programma van Eisen en Wensen - Managen Beschikbaarheid en Capaciteit			"De oplossing biedt up-to-date Medewerkersdata via de integratie met een HR-systeem". Hierbij is het wel relevant aan welk HR-systeem gekoppeld dient te worden, dit kan namelijk aanzienlijke impact hebben op haalbaarheid en kostenplaatje. Verder is het ook goed om een helder beeld te hebben welk systeem primair is en of de verbinding een 1-weg integratie of 2-weg integratie moet worden. Welke mogelijkheden biedt het HR systeem ten aanzien van deze integratie en gaat het om 1 of 2 weg integratie?"	Parallel aan de aanbesteding van WfM loopt er binnen de SVB ook een aanbesteding voor een nieuwe HR Oplossing. Het is nog niet bekend welk systeem dit gaat worden. In de HR aanbesteding wordt geeist dat Medewerkers-informatie aan een WfM Oplossing geleverd kan worden. HR gaat er andersom niet mee akkoord dat het WfM systeem mutaties aanbiedt aan de HR applicatie. Vooralsnog wordt dus uitgegaan van een 1-weg integratie. Dit sluit niet uit dat dit in de toekomst wellicht wel toegestaan wordt.
154	Programma van Eisen en Wensen - Beheer - Configuratie			"De oplossing biedt de mogelijkheid om een minimum van 1000 soorten vakkennis en bijbehorende vakkennis levels te koppelen aan medewerkers. " Bedoelt u hiermee dan 1000 verschillende skills? En verstaat u onder vakkennis levels dan de prioriteit in het routeren van deze skills aan de medewerkers?	Ja dat wordt ermee bedoeld, skills en Vakkennis zijn verschillende termen voor hetzelfde onderwerp. Met Vakkennis levels wordt de mate van volwassenheid van een Medewerker bedoeld, bijvoorbeeld als deze in een opleidingstraject zit waarin meerdere skills worden aangeleerd.
155	Selectieleidraad - overeenkomst			Wordt er vanuit de Opdrachtgever verwacht dat beleidswijzigingen gedurende de looptijd van de overeenkomst directe impact hebben op de functionaliteit? Zo ja, hoe moet dit volgens u worden ingericht in de uitwerking?	Nee de SVB verwacht geen beleidswijzigingen die de functionaliteit raken. Het is wel mogelijk dat variabelen, zoals Vakkennis of het werk wijzigen.
156	Selectieleidraad - SaaS oplossing			In de Inschrijvingsleidraad wordt expliciet verwezen naar een SaaS-oplossing met bijbehorende definitie. Tegelijkertijd is er sprake van diverse maatwerkeisen (onder andere het koppelen met de verschillende bronsystemen van de SVB). Kunt u nader toelichten wat u precies verstaat onder ‘SaaS’ in deze context en wat knock-out criteria zijn voor het voldoen aan de eis van een Saas-oplossing?	Een SaaS-dienst kan ook configuratie en instelopties kennen. Dit wordt door de SVB niet gezien als maatwerk maar als onderdeel van de werking van de Oplossing. Los daarvan vereisen SaaS-diensten veelal integratie met andere applicaties of diensten. Dit wordt niet als maatwerk op de dienst zelf gezien maar standaard implementatiewerk. De koppelingen zijn dus maatwerk en geen onderdeel van de feitelijke SaaS-dienst.
157	Architectuur			Voor het verzorgen van een accurate forecast, is het bijhouden van daadwerkelijk besteedde tijd per taak cruciaal. In de architectuur wordt beschreven dat de daadwerkelijke afhandeling niet in het WfM systeem plaatsvindt, maar in de applicaties/bronsystemen zelf. Kunnen de applicaties/bronsystemen van SVB deze informatie aanleveren? Zo ja, op welke wijze is deze informatie verkrijgbaar?	In principe kunnen applicaties deze gegevens aanleveren of kan dit mogelijk gemaakt worden. Het verschilt veel per applicatie. De gegevenslevering zal in de basis met een API aan te leveren zijn of af te nemen (push vs pull). In het ergste geval zal het een levering betreffen via een file export, wat in principe een tijdelijke situatie zal zijn.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
158	Selectieleidraad - Referenties			Referenties moeten in een periode van niet langer dan 3 jaar geleden zijn uitgevoerd. Wat is volgens SVB de definitie van 'uitgevoerd' in deze context? Geld een opdracht die langer dan 3 jaar geleden gegund is, maar nog steeds een actieve klant van Gegadigde is, als een geldige referentie?	Zie het antwoord op vraag 13.
159	Programma van Eisen en Wensen - Functioneel - Dagsturen/werkverdelen - Tactische werkverdeling			Kan SVB beschrijven hoe de regels voor toewijzing van dossiers en werk dienen te functioneren, inclusief welke criteria worden gehanteerd (bijv. beschikbaarheid, expertise, complexiteit van het dossier)? Zijn er voorbeelden of documenten beschikbaar waarin deze toewijzingslogica, werkwijze of eventuele uitzonderingen nader worden toegelicht?	Zie het antwoord op vraag 151.
160	Geschiktheidseis A1: Referentie m.b.t. Kerncompetentie - SaaS-dienst			In 'Geschiktheidseis A1: Referentie m.b.t. Kerncompetentie - SaaS-dienst' wordt in tegenstelling tot de Marktconsultatie nu expliciet gevraagd voor een koppeling met 'een frontoffice bronsysteem (telefonie en/of WhatsApp)'. Onze oplossing is een real-time oplossing die te allen tijde gekoppeld wordt aan bestaande systemen. Bij 100+ succesvolle implementaties van bedrijfskritische oplossingen, hebben we een grote ervaring met integraties en koppelingen met een grote hoeveelheid en diversiteit van systemen. Dit heeft nog nooit tot problemen heeft geleid. Aan de referentie-eisen voor koppeling met een specifiek telefonie of whatsapp front office systeem kunnen we helaas niet voldoen, hoewel we denken dat dit technisch géén probleem zal zijn. Wat is de reden dat deze frontoffice plotseling tot een Geschiktheidseis is geworden?	De SVB heeft hiervoor gekozen omdat de complexiteit van de Opdracht o.a. zit in de front- en backoffice die per wet als één geheel gezien wordt, waardoor de WfM Oplossing moet functioneren voor zowel telefonie, web-care én administratieve werkzaamheden (en eventuele nieuwe, toekomstige contactkanalen). Dit is zowel in de marktconsultatie als in de Selectieleidraad benadrukt. De SVB wil zowel de front- als backoffice werkzaamheden in 1 tool kunnen uitvoeren, waarbij de frontoffice, werkzaamheden, planning en roostering in tijdseenheden gebaseerd op vakkennis uitdrukt en de backoffice tot op dossierniveau berekend en toegewezen wordt. Deze combinatie van werkzaamheden wil de SVB graag terugzien, vandaar de gevraagde referentie.
161	koppeling met frontoffice bronsystemen			In de selectieleidraad wordt vermeld: "... Andere systemen kunnen bijvoorbeeld een HR-systeem, telefonie, Whatsapp e.d. ". Is SVB bereid om de koppeling met frontoffice bronsystemen opnieuw te plaatsen in de categorie 'andere systemen' waardoor het géén reden meer is voor uitsluitel/diskwalificatie ?	De zin waaraan u refereert is niet opgenomen in de Selectieleidraad, maar komt uit de marktconsultatie. De SVB neemt uw voorstel niet over. Zie ook het antwoord op vraag 160. Daarnaast is het altijd mogelijk om een beroep te doen op een Derde of als Combinatie aan te melden om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
162	Referenties			Op p. 33 staat "De referentie-opdracht(en) moet(en) naar tevredenheid van de referentie organisatie (destijds de betreffende opdrachtgever) zijn uitgevoerd." Kan SVB toelichten wat met "naar tevredenheid uitgevoerd" inhoudt of hoe we dit dienen aan te tonen?	U hoeft de tevredenheid niet aan te tonen. De SVB heeft de mogelijkheid om de referent na te bellen en uit dit gesprek dient naar voren te komen dat de opdracht volgens afspraak en tevredenheid is uitgevoerd.
163	Programma wensen en eisen			Wilt u dat backoffice-werkload (bijv. dossiers/taken) automatisch wordt herpland bij risico op SLA-overschrijding?	Zie het antwoord op vraag 145.
164	Selectieleidraad, selectiecriteria, p41			Omdat de selectieriteria een belangrijk onderdeel zijn van de selectie, wil leverancier graag een goede toelichting geven en verzoekt de aanbestedende dienst het aantal pagina's uit te breiden naar maximaal 6 pagina's per selectiecriterium. Met name voor de toelichting in gebruiksvriendelijkheid, waarbij afbeeldingen worden gebruikt ter ondersteuning, is het aantal pagina's belemmerend om een compleet beeld te geven.	De SVB gaat hier niet mee akkoord en is van mening dat 4 pagina's per Selectiecriterium voldoende is voor het geven van een antwoord op de gestelde vraag.

Nota van Inlichtingen 1

Selectiefase WfM

Aanbestedingsnummer: EA2023030

Datum 6 juni 2025

Nr.	Onderwerp	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord SVB
165	Bijlage C – Non Functional requirements – Nr. 7			In de eis wordt gesproken over ondersteuning van ‘blinden en slechtzienden, doven en medewerkers met een bewegingsbeperking’ vanaf de datum van inschrijving en daarnaast een volledige WCAG 2.1 niveau AA ondersteuning 2 jaar na ondertekening van de opdracht. Kan SVB concreet maken welke eisen gesteld worden aan de primaire ondersteuning en in hoeverre dat afwijkt van WCAG 2.1 AA?	Vanaf de datum van het indienen van de definitieve Inschrijving dienen de Medewerkers, die een rol hebben als teammedewerker/sociaal juridisch medewerker, de Oplossing te kunnen lezen en bedienen, zodat ze hun werk kunnen (blijven) uitvoeren. Onder hen bevinden zich mensen die blind, slechtziend, slechthorend of doof zijn, en mensen die Dragon Naturally Speaking gebruiken i.v.m. een beperking aan hun bewegingsapparaat. Daarnaast gebruiken onze Medewerkers een brailregel, Jaws, Speaksee en Supernova als hulpmiddelen. De betreffende Medewerkers moeten ook het trainings- en instructiemateriaal kunnen volgen. Concreet een paar voorbeelden die voor de SVB van belang zijn vanaf datum definitieve Inschrijving: - Uw applicatie is zonder muis te bedienen. - UX objecten zijn consequent gelabeld. - Relevante afbeeldingen zijn voorzien van een tekstuele beschrijving. - Gesproken tekst, bijvoorbeeld in trainings- en instructiemateriaal, wordt ondertiteld. Let wel, deze voorbeelden zijn niet volledig en vervangen niet de eisen uit de WCAG 2.1, niveau A en AA. In de WCAG 2.1, niveau A en AA staan bijvoorbeeld aanvullende normen over neurodiversiteit en dyslexie. Vanaf de datum van het indienen van de definitieve Inschrijving hoeven deze normen niet direct ingevuld te zijn. Na een termijn van twee (2) jaar na datum van het ondertekenen van de Overeenkomst dient de Oplossing de WCAG 2.1, niveau A en AA volledig te ondersteunen.
166	Punt 9 sectie management, feestdagen binnen KPI's			Kunnen we een eenvoudig voorbeeld krijgen? Wij begrijpen dit als SLA's over meerdere dagen die rekening moeten houden met feestdagen, en dat wanneer openingstijden worden verlengd (bijv. van 08:00 - 16:00 naar 08:00 - 18:00), de SLA's worden aangepast?	Een eenvoudig voorbeeld is dat de SVB (zelf) in kan stellen om de nationale feestdagen wel of niet mee te nemen in het berekenen van de KPI uitkomst. Dat geldt ook voor verlengde openstelling van Werkdagen, denk bijvoorbeeld aan iedere zaterdag tussen 8:00 en 16:00 uur.
167	Punt 10, sectie management, urenstaat beheren			Is deze eis bedoeld om een urenstaat van een medewerker te genereren op basis van gegevens in het systeem, die toont wat de medewerker gedurende de dag heeft gedaan?	Nee, dat is niet correct. De eis is bedoeld om bij het genereren van een Rooster te kunnen bepalen, welk soort werk binnen dat Rooster opgenomen wordt.
168	Punt 26, sectie forecast, uitbijters herkennen			Kunnen we een voorbeeld krijgen van wat hiermee wordt bedoeld voor de prognose? Is dit bedoeld om uitbijters zoals een eenmalige piek in de vraag te negeren?	Een voorbeeld is een piek in de werkdruk door een systeemstoring, of een nieuwsbericht in het verleden dat aan één incident is toe te schrijven. Deze wordt niet opnieuw verwacht en moet daarom niet worden meegenomen in de prognose.
169	Punt 30, sectie forecast, prognosescenarios			Is dit de mogelijkheid om meer dan één prognose te hebben en er één te kiezen voor het huidige plan?	Ja dit is mogelijk.
170	Punt 32, sectie forecast, prognose vergelijken met realisatie			Wij interpreteren dit als een vergelijking van planning versus realisatie tot 5 jaar terug. Klopt dit?	Ja dit klopt.
171	Punt 35, sectie forecast, prognose exporteren			Welke exportformaten van de prognose worden verwacht?	Zie hiervoor non functionele eis 61 in Bijlage C.
172	Taal tijdens presentaties			Een deel van een eventuele presentatie zou in het Engels zijn aangezien sommige onderdelen nog vertaald moeten worden vanuit het Engels naar het Nederlands. Is dit een probleem?	Gezien de opvolgende fase van de aanbesteding pas plaatsvindt in september, is er volgens de SVB voldoende tijd om de demonstratie in het Nederlands voor te bereiden. De demonstratie is niet toegestaan in het Engels.