



werken aan perspectief

Marktconsultatie KWNT

Inhoudsopgave

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding marktconsultatie	5
1.2	Structuur van dit document	5
1.3	Doelen marktconsultatie	6
1.4	High level scope marktconsultatie	6
2	Introductie UWV	8
2.1	UWV algemeen	8
2.1.1	Visie, missie en kerntaken UWV	8
2.1.2	Ontwikkelingen UWV	8
2.1.3	IV principes (UWV Informatieplan 2020-2024)	9
3	Situatieschets voor de aangegeven scope	10
3.1	Architectuur	10
3.1.1	Scope	10
3.1.2	Huidige situatie	10
3.1.3	Ontwikkelingen	10
3.1.4	Visie	11
3.2	Werkplek	14
3.2.1	Scope	14
3.2.2	Situatie	16
3.2.3	Ontwikkelingen	17
3.2.4	Visie	18
3.3	Netwerk	20
3.3.1	Scope	20
3.3.2	Situatie	20
3.3.3	Ontwikkelingen	21
3.3.4	Visie	22
3.4	Mobiele Telefoon	23
3.4.1	Scope	23
3.4.2	Situatie	23
3.4.3	Ontwikkelingen	24
3.4.4	Visie	24
3.5	Vaste Telefoon	25
3.5.1	Scope	25
3.5.2	Situatie	25
3.5.3	Ontwikkelingen	26

3.5.4	Visie	26
3.6	Contact Center Diensten (CCD)	26
3.6.1	Scope	27
3.6.2	Situatie	28
3.6.3	Ontwikkelingen	29
3.6.4	Visie	29
3.7	Security en Identity and Access Management (IAM)	31
3.7.1	Scope	31
3.7.2	Situatie	32
3.7.3	Ontwikkelingen	33
3.7.4	Visie	34
3.8	Regie	35
3.8.1	Scope	35
3.8.2	Situatie	36
3.8.3	Ontwikkelingen	37
3.8.4	Visie	37
4	Procedure marktconsultatie	38
4.1	Procedure	38
4.1.1	Hoofdpijnen procedure en planning	38
4.1.2	Bevestiging deelname	39
4.1.3	Indienen antwoorden	39
4.1.4	Dialogsessies	39
4.1.5	Marktconsultatie verslag	40
4.2	Wijze van informatieverstrekking	40
4.2.1	Vragen / Nota van Inlichtingen	40
4.2.2	Fouten en tegenstrijdigheden	40
4.2.3	Contactpersoon	40
4.2.4	Mondelinge informatie	41
4.3	Voorwaarden	42
4.3.1	Voertaal	42
4.3.2	Karakter marktconsultatie en kostenvergoeding	42
4.3.3	Intellectueel eigendom	42
4.3.4	Vertrouwelijkheid	42
4.3.5	Formats en invulinstructies	42
4.3.6	Instemming voorwaarden	43
5	Context en vragenlijst per onderwerp	44
5.1	Toekomstvisie en verkaveling	44
5.2	Aanbestedingsstrategie	45
5.3	Regie	45
5.4	Architectuur	46

	Marktconsultatie KWNT	
5.5	Werkplek	47
5.6	Netwerk	48
5.7	Telefonie (vast en mobiel)	48
5.8	Contact Center dienst	49
5.9	Security en IAM	49
5.10	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	50
6	Bijlage	51
6.1	Bijlage 1 - Template Nota van Inlichtingen	51

1 Inleiding

1.1 Aanleiding marktconsultatie

UWV heeft op dit moment haar dienstverlening op het gebied van de Kantoorautomatisering, Werkplekmiddelen, Netwerk en Telefonie (KWNT) uitbesteed aan diverse externe leveranciers. De totale scope van het KWNT domein omvat de onderstaande sub-domeinen:

- Kantoorautomatisering (K): omvat alle applicaties (Windows, Office en andere applicaties) en infrastructuur die nodig zijn voor het automatiseren van kantoor of gebruikers gebonden communicatie- en documentatieprocessen. In ICT termen moet hierbij gedacht worden aan: mail, collaboratie, data opslag, software distributie, werkplekbeheer, authenticatie, etc.
- De Werkplekmiddelen (W): omvat de hardware en het beheer van de apparatuur op de werkplek (een desktop of laptop met bureauset zoals monitor, docking, muis, toetsenbord, netwerkaansluiting) en alle, op locatie noodzakelijke diensten ter ondersteuning van de apparatuur (on-site diensten, install/move/add/change/delete).
- Netwerkdiensten (N): omvat alle netwerk voorzieningen (inclusief security services) voor data verkeer vanaf de werkplekken (draadloos of bekabeld) naar en tussen de rekencentra en van/naar internet en overige netwerken met ondersteuning aan protocollen voor het transporteren en routeren van data en 'voice' verkeer. Firewall en DMZ behoren tot de netwerk diensten.
- Telefonie (T): omvat naast telefonie hardware (vast en mobiel) vaste telefonie gebruikersdiensten, vaste telefonie verkeersdiensten (onder andere SIP trunks inclusief verkeer) en mobiele telefonie / datatransport gebruikers diensten (mobiele abonnementen inclusief verkeer) en de Contact Center Dienstverlening (CCD) van de afdeling K&S Klantencontact.

Afgelopen periode heeft UWV gewerkt aan de ontwikkeling van een concept toekomstvisie voor de kantoorautomatisering, werkplekmiddelen (hierna te noemen: werkplek) en telefonie. In deze concept toekomstvisie is naar voren gekomen dat de eisen en wensen van UWV voor zowel de werkplek als telefonie elkaar deels overlappen. UWV wenst over een intuïtieve-, hoog beschikbare- en moderne omgeving te beschikken die zoveel mogelijk als standaard uit de markt wordt afgenomen. Deze omgeving dient daarnaast voldoende functionele differentiatie te bieden zodat UWV-werknemers met verschillende functionele wensen (verschillende persona's) altijd en overal veilig kunnen werken en bereikbaar zijn. Tot slot is ook de wens van UWV naar voren gekomen om werkplek en telefonie, waar dat mogelijk én wenselijk is, verdergaand te integreren.

De implementatie van de concept toekomstvisie kent een aantal uitdagingen (niet limitatief):

1. De bestaande contracten binnen de scope kennen verschillende einddata. Dit maakt het herverkavelen van het werkplek- en telefonielandschap lastiger;
2. Het implementeren van de toekomstvisie zal de nodige impact hebben op de gebruikerspopulatie van UWV. De adoptie kost tijd en dient zorgvuldig te worden aangepakt;
3. De huidige stand van de werkplektechnologie lijkt het lastig te maken om UWV's wensen/eisen voor telefonie rond kwaliteit van gesprekken en betrouwbaarheid in te vullen.

In het najaar 2019 is een analyse uitgevoerd naar de mogelijke vervolgsценario's. Gekozen is voor het scenario om de gehele KWNT scope (zoals hierboven beschreven) in het vooronderzoek mee te nemen. Dit vooronderzoek is begin 2020 gestart met als doel een sourcing strategie (inclusief verkaveling- en aanbestedingsstrategie) voor het geheel te bepalen. Een van de stappen in het bepalen van de toekomstige sourcing strategie is het uitvoeren van een marktconsultatie met interactie.

1.2 Structuur van dit document

Dit marktconsultatiedocument heeft de volgende structuur:

- Hoofdstuk 1: beschrijving aanleiding, doel en scope van de marktconsultatie;
- Hoofdstuk 2: beschrijving van UWV inclusief visie / missie en ontwikkelingen;
- Hoofdstuk 3: beschrijving detailscope, IT/IV strategie van UWV per dienst;

- Hoofdstuk 4: beschrijving procedure marktconsultatie inclusief aanpak, planning, informatieverstrekking en voorwaarden;
- Hoofdstuk 5: beschrijving van de vragen die UWV heeft aan de deelnemers van de marktconsultatie;
- Hoofdstuk 6: bijlagen bij dit marktconsultatiedocument.

1.3 Doelen marktconsultatie

Een marktconsultatie heeft als doel om gericht informatie in te winnen bij onafhankelijke deskundigen, instanties of marktpartijen.

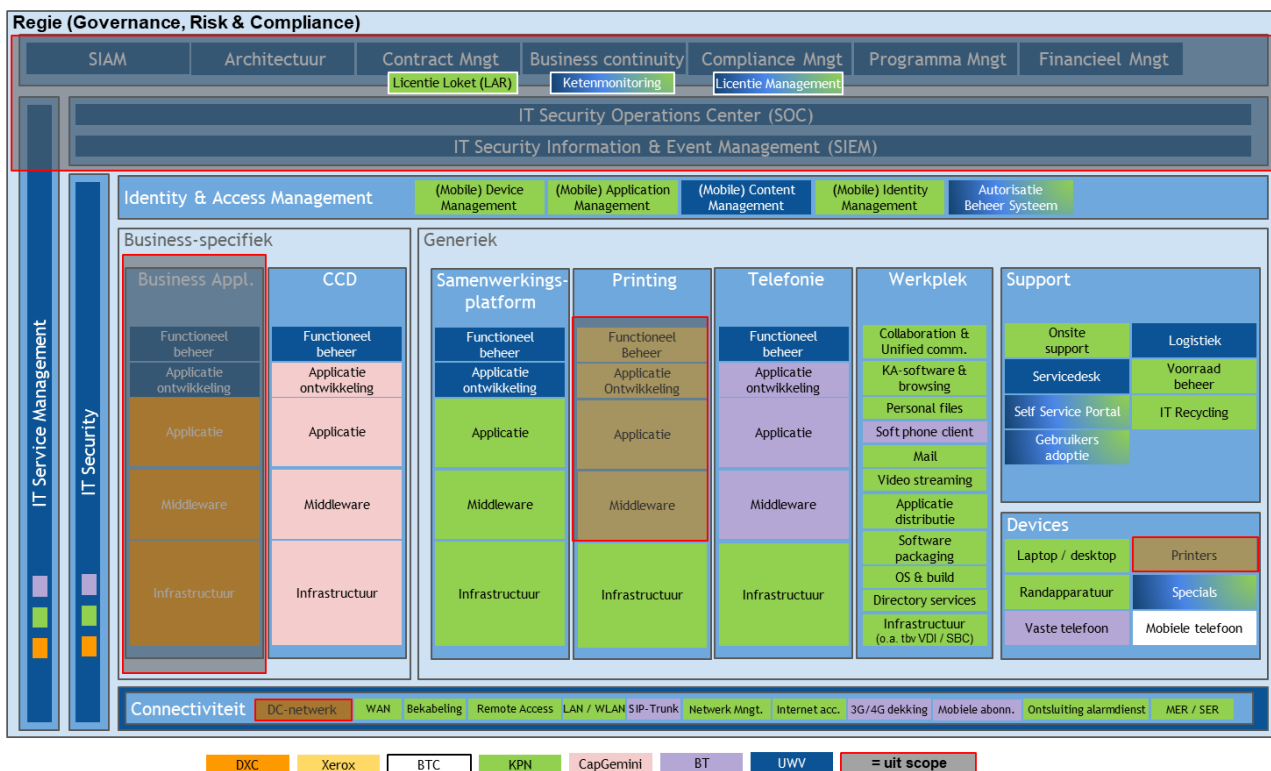
UWV is voornemens een belangrijk deel van de nu uitbestede diensten opnieuw aan te besteden en oriënteert zich op de vraag hoe die in de toekomst in verschillende opdrachten aanbesteed kan worden, zodanig dat er een goed evenwicht ontstaat tussen specialisatie en standaardisatie. In voorliggend document worden de voor UWV relevante onderwerpen nader uitgewerkt en voorzien van aanvullende achtergrond en context.

Deelnemers aan de marktconsultatie wordt gevraagd om de vragen van UWV zoals opgenomen in hoofdstuk 5 van dit document zo volledig mogelijk te beantwoorden vanuit hun eigen achtergrond, expertise en 'best practices'. UWV is niet alleen op zoek naar reflectie op de visievorming die reeds heeft plaatsgevonden zoals beschreven in paragraaf 1.1 en in hoofdstuk 3, maar uitdrukkelijk ook geïnteresseerd in alternatieve scenario's en een challenge op de uitgangspunten en ontwikkelingen zoals UWV die in dit document heeft verwoord.

De informatie uit de marktconsultatie kan vervolgens door UWV gebruikt worden bij de afweging van verschillende scenario's voor de toekomst. Op basis van het nog te kiezen scenario wordt vervolgens een projectplan opgesteld voor de uitvoering van de nog te definiëren aanbestedingsprocedure(s).

1.4 High level scope marktconsultatie

De scope van de marktconsultatie is weergegeven in onderstaand figuur. Daarnaast is ook aangegeven welke leverancier op dit moment verantwoordelijk is voor de onderliggende dienstverlening. Rood omrande onderdelen zijn buiten scope van de marktconsultatie en worden weergegeven om een beeld te geven van het totale landschap. De 'uitgelichte' onderdelen 'Licentie Loket (LAR)', 'Ketenmonitoring' en 'Licentie Management' zijn wél in scope. Hoofdstuk 3 gaat in meer detail in op de scope van de marktconsultatie.



Figuur 1 High level scope marktconsultatie

2 Introductie UWV

2.1 UWV algemeen

2.1.1 Visie, missie en kerntaken UWV

Wat is en wat doet UWV?

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO), dat in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) onder meer de navolgende wetten voor werknemersverzekeringen uitvoert:

- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA);
- Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO);
- Werkloosheidswet (WW);
- Ziektewet (ZW);
- Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen (WAZ);
- Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Jonggehandicapten (WAJONG);
- Wet Werk en Arbeidsondersteuning Jonggehandicapten (Wet Wajong);
- Wet Arbeid en Zorg (WAZO);
- Toeslagenwet (TW).

De kwaliteit van de uitvoering wordt bewaakt door de Inspectie SZW, een onderdeel van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Onze visie en missie

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De maatschappij functioneert het best als zoveel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen. Het is de missie van UWV om, samen met zijn partners, verschil te maken voor mensen door werken te bevorderen. Als werken onmogelijk is, zorgt UWV snel voor inkomen.

Onze kerntaken en onze ambitie

UWV verricht kerntaken op de volgende vier gebieden:

Kerntaak	Omschrijving
Werk	Het aan het werk houden of helpen van de klant, in nauwe samenwerking met de gemeenten.
Sociaal medische zaken	Het beoordelen van ziekte en arbeidsongeschiktheid volgens eenduidige criteria.
Uitkeren	Het snel en correct verzorgen van uitkeringen wanneer werk niet of niet direct mogelijk is.
Gegevensbeheer	Ervoor zorgen dat de klant nog maar één keer gegevens over werk en uitkering aan de overheid hoeft te verstrekken.

Tabel 1 Kerntaken UWV

UWV is in heel Nederland vertegenwoordigd, verdeeld over 66 (zesenzestig) kantoren in 11 (elf) administratieve districten. Werkzoekenden kunnen terecht op een groot aantal vestigingen van UWV. Voor het merendeel zijn dit zogenaamde Werkpleinen waar ook de Gemeentelijke Sociale Dienst vertegenwoordigd is. Daarnaast heeft UWV een aantal kantoren waar klanten voor een sociaal medische beoordeling terecht kunnen. De telefonische contacten met UWV vinden plaats via enkele Klantcontactcentra. Het hoofdkantoor van UWV staat in Amsterdam. Meer informatie over UWV is te vinden op www.uwv.nl.

2.1.2 Ontwikkelingen UWV

Als gevolg van politieke besluitvorming en maatschappelijke en economische ontwikkelingen onderging UWV vóór de Corona-maatregelen een krimpscenario. In hoeverre de Corona-maatregelen hier op

termijn impact op hebben is nu nog niet inzichtelijk. De krimp voltrok zich voornamelijk ten aanzien van:

- Het personeelsbestand van UWV, dat in omvang naar verwachting op korte termijn stabiel zou zijn of licht zou groeien en op langere termijn zou afnemen;
- Het afnemend aantal vestigingen van UWV waar werkzoekenden terecht kunnen (nu 66 in heel Nederland).

Om desondanks de uitvoerende taken zo optimaal mogelijk te kunnen blijven uitvoeren zal UWV:

- Interne werkprocessen en de dienstverlening aan zijn klanten steeds verder digitaliseren;
- Een omnichannel benadering vanuit haar Klant Contact Center implementeren;
- Bedrijfsprocessen zo veel mogelijk vereenvoudigen en efficiënter maken;
- De ondersteuning van de bedrijfsprocessen verbeteren;
- In toenemende mate (moeten) samenwerken met andere overheidsorganisaties, zoals nu al gebeurt in het kader van de elektronische en de compacte overheid¹.

2.1.3 IV principes (UWV Informatieplan 2020-2024)

Een stabiel, betrouwbaar, beschikbaar en veilig ICT-landschap is voorwaardelijk voor de uitvoering van de maatschappelijke taak en voor het kunnen bieden van (persoonlijke) dienstverlening aan klanten. Om ook in de toekomst de maatschappelijke taak goed en betrouwbaar uit te kunnen voeren, werkt UWV aan de vereenvoudiging en vernieuwing van onze ICT.

De IV principes van UWV geven richting aan de verandering van UWV. De principes zijn terug te vinden in het UWV Informatieplan 2020-2024

(<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/jaarplannen/2019/12/19/bijlage-22-uwv-informatieplan-2020-2024>).

¹ Zie voor verdere informatie onder andere de volgende link:
https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/35261_wet_modernisering

3 Situatieschets voor de aangegeven scope

In dit hoofdstuk wordt vanuit de huidige kavels binnen het KWNT-domein een beeld gegeven van: 1. de scope, 2. de huidige situatie, 3. de ontwikkelingen en 4. de visie van UWV op het betreffende kavel. Als inleiding op de kavels wordt in paragraaf [3.1](#) allereerst een korte uiteenzetting van de huidige architectuur gegeven.

3.1 Architectuur

3.1.1 Scope

De architectuur van het 'KWNT-domein' heeft als scope de dienstonderdelen zoals weergegeven in de verkavelingsplaat, zie paragraaf 1.4.

3.1.2 Huidige situatie

De huidige architectuur van UWV typeert zich als 'een verregaand gestandaardiseerde omgeving, die als een door 'een slotgracht' omringd *trusted domain* is ingericht', en daarmee vooral infrastructureel beveiligd is. Zowel de werkplek, de data als de functionaliteit bevinden zich nu in de centrale datacentra.

Er wordt gebruik gemaakt van een virtuele (middels Citrix-SBC en VDI) gehoste online werkplek, die vanaf elke UWV-desktoop (op kantoor) of UWV-laptop (overal) kan worden benaderd en waarop KA-, business- en internet-applicaties door elkaar gemengd worden aangeboden. De virtuele werkplek wordt als dienst afgenomen bij KPN, de fysieke werkplek (hardware) is op dit moment eigendom van UWV en in beheer bij KPN. Vanuit de optiek van standaardisatie en beveiliging kan de gebruiker in de huidige situatie geen wijzigingen doorvoeren. Elke medewerker heeft onafhankelijk van zijn functie dezelfde werkplek specificaties. Om de 3-4 jaar is er een grote vernieuwings-/migratie-slag nodig om de omgeving actueel te houden. De businessapplicaties worden op dit moment gehost in de datacentra van IBM. In de komende periode worden de businessapplicaties gefaseerd gemigreerd naar de nieuwe leverancier voor datacenter dienstverlening DXC.

3.1.3 Ontwikkelingen

De werkplek, netwerk en telefonievoorziening dienen faciliterend te zijn aan de strategische IV principes van UWV. Binnen UWV wordt flexwerken steeds meer toegepast, middels het project 'SLIM 1.0'. In dit project wordt de kantooromgeving en inrichting (samengevat in de term 'bricks') aangepast en wordt aandacht besteed aan de aspecten in de werkcultuur (samengevat in de term 'behaviour') van UWV. De huidige ICT middelen ondersteunen de ambities ten aanzien van slim-werken momenteel onvoldoende. De moderne UWV-medewerker wil voor zijn werkplek, afhankelijk van zijn specifieke behoefte (getypeerd als persona), eigen keuzes kunnen maken uit passende apparatuur en functionaliteit. UWV wil samenwerken stimuleren, zowel intern als extern. Hiertoe zijn toepassingen als videobellen, scherm delen en veilige documentdeling essentieel. De medewerker wordt in toenemende mate een 'kenniswerker' met een steeds grotere behoefte om veilig samen te kunnen werken met anderen. Zowel binnen als buiten de UWV-organisatie en volledig tijd-, plaats- en apparaat-onafhankelijk. Dit vraagt om een moderne gebruiksvriendelijke werkplek waar het gebruiksgemak voor de medewerker centraal staat om diens dagelijkse taken optimaal en veilig te kunnen uitvoeren. Daarnaast heeft UWV, zeker nog voor de helft, taakwerkers die niet mobiel zijn maar misschien wel mobiel willen zijn en dat niet kunnen zijn vanwege de bedrijfscultuur en security afwegingen. De huidige Corona-maatregelen hebben ervoor gezorgd dat thuiswerken tijdelijk versneld ter beschikking is gesteld, mogelijk dat deze aanpassing structureel blijft.

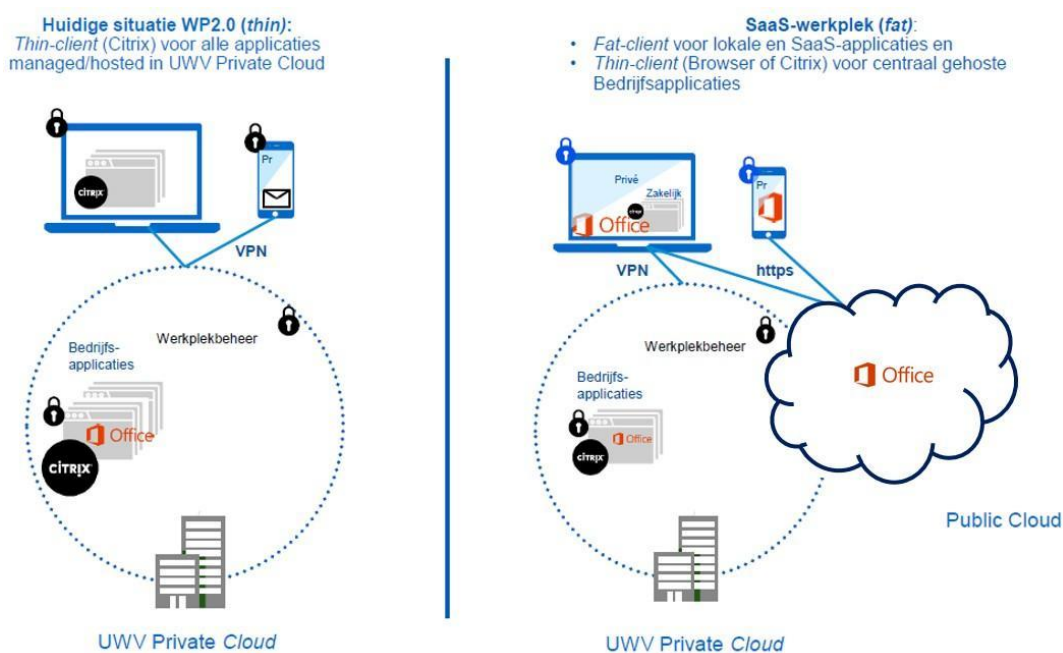
De opkomst van het kenniswerken betekent sterke intensivering van de (ad-hoc) samenwerking, ook buiten de organisatiegrenzen: kennisdeling via uitwisseling van berichten en documenten. Dit vraagt voor de werkplek om een ander security-paradigma. De bescherming door een afgeschermd infrastructurele begrenzing moet plaatsmaken voor een meer open IT-omgeving. Daarin vindt data-bescherming gedifferentieerd en geautomatiseerd plaats, afhankelijk van de vertrouwelijkheids-classificatie van die uit te wisselen data.

3.1.4 Visie

UWV heeft een uitgebreid applicatielandschap waardoor een gemengde applicatie-provisioning nodig is (in de markt wordt dit ook wel 'een hybride doelarchitectuur' genoemd), waarmee kantoorautomatiserings- (KA) en business-applicaties op verschillende manieren ter beschikking worden gesteld in de werkplek:

1. Via de generieke standaard browser: veilig ontsloten web-applicaties of als native mini-apps op managed mobiele telefoons en tablets (Android en iOS);
2. Als gepubliceerde applicaties: 'traditionele' fat-client business applicaties blijven wellicht hosted, gevirtualiseerd en worden, zoveel mogelijk, naadloos geïntegreerd in de lokale desktop aangeboden. Deze categorie applicaties wil UWV langzaam uitfasen of omzetten in browser-based;
3. Via lokale installatie op managed PC: fat-client kantoorautomatiserings-applicaties en generieke business-applicaties.

Het verschil tussen de huidige architectuur en de hybride doelarchitectuur (gebaseerd op 'best of suite' principe) is weergegeven in onderstaande afbeelding. UWV is geïnteresseerd in alternatieve doelarchitecturen en de voor- en nadelen daarvan ten aanzien van onderstaande architectuur.



Figuur 2 Verschil tussen huidige- en alternatieve doelarchitectuur

De tweeledige provisioning via thin-client/hosted (1&2) vs. fat-client/local (3) maakt scheiding mogelijk van primaire business-applicatiedata (vaak vertrouwelijk) en kantoorautomatiserings-applicatiedata (documenten, ongestructureerde en niet geclassificeerde data). En in de toekomst mogelijk ook wiki-omgevingen.

Tevens zal ook binnen UWV het gebruik van cloud- en vooral SaaS-toepassingen toenemen. UWV behoudt daarbij de verantwoordelijkheid voor security en compliance. De uitbreiding met cloud- en SaaS-toepassingen vergt een versterking van de regierol bij UWV ten aanzien van security en compliance omdat functionaliteit dan bij meerdere partijen betrokken wordt en geïntegreerd moet worden.

Als uitwerking van de IV principes zoals opgenomen in het UWV Informatieplan 2020-2024 (zie ook paragraaf 2.1.3) onderscheidt UWV naar huidig inzicht de volgende belangrijke principes voor het KWNT-domein:

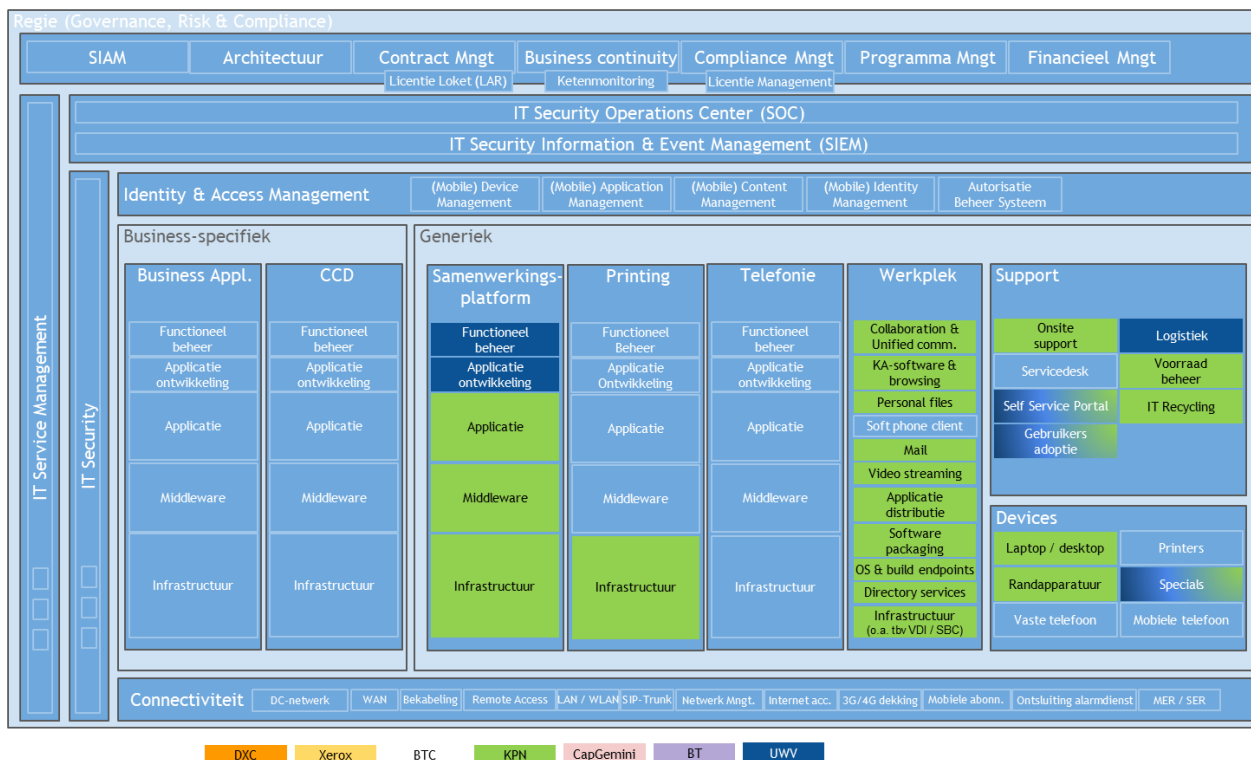
1. **Gebruiker centraal:** de gebruiker heeft op zowel de laptop als mobiel een gebruikersvriendelijke intuïtieve ervaring voor alle aangeboden functionaliteit, zoals de gebruiker die als consument gewend is.
2. **Betrouwbaarheid (resilience) en veiligheid:** gebruikers kunnen altijd en overal werken, bellen en ook zonder netwerkverbinding productief zijn, zonder afbreuk aan de veiligheid.
3. **'Security and privacy by design':** UWV neemt diensten af waarbinnen beveiliging en privacybescherming integraal geregeld is, waarvoor de verwerkingsverantwoordelijkheden in gezamenlijkheid vast te leggen zijn en die ter controle daarvan monitor-data moeten kunnen leveren aan het SIEM van UWV.
4. **Intern en extern samenwerken:** gebruikers hebben diverse mogelijkheden (video, chat, co-creatie) om veilig en efficiënt te kunnen samenwerken met andere medewerkers, zowel binnen als buiten de organisatie.
5. **Behoud van controle:** intern en externe samenwerken vindt plaats met waarborging van vertrouwelijkheid van de informatie. Document-sharing binnen en buiten UWV moet aantoonbaar onder controle zijn. Gebaseerd op de vertrouwelijkheids-classificatie van documenten en/of hun gebruikers en zo nodig monitoring op de toegang daarvan. Dit vergt beveiliging en daarmee classificatie op document-niveau, die zo veel mogelijk geautomatiseerd wordt toegepast. Inclusief audit-trailing.
6. **Functionele differentiatie:** de werkplek- en telefonieoplossing ondersteunen diverse functionele profielen waarmee de verschillende typen UWV-medewerkers optimaal worden ondersteund.
7. **Commodity-first:** werkplek-, telefonie- en contact center-dienstverlening zijn inmiddels een commodity in de markt, en daarmee beperkt afhankelijk van de bedrijfscontext en -strategie van UWV. De markttrend is om de diensten als SaaS (Software-as-a-Service) af te nemen. De diensten dienen gebruik te maken van standaardoplossingen en geen maatwerk te bevatten zodat het mogelijk is om mee te evolueren in een continue update cyclus.
8. **Altijd up-to-date zonder grote migratie-inspanning:** de werkplek evolueert iteratief en zonder (grote) impact voor de gebruikers of hun applicaties. Grote periodieke migratie-trajecten behoren dan tot het verleden. Middels deze aanpak ('evergreen aanpak') is de werkplek voortdurend up-to-date met de laatste releases.
9. **'Best of suite':** keuze voor een suite waarbij meerdere oplossingen als één geheel geïntegreerd door één leverancier worden aangeboden om beheer- en integratielast te beperken en gebruikerservaring en security te optimaliseren. Eisen als integrale security, gebruiksvriendelijke onderlinge integratie (onder andere collaboratie en vaste- en mobiele telefonie) en de snelle functionele evolutie, maken de huidige keuze voor (multi-vendor) 'best of breed' onhaalbaar en onbetaalbaar.
10. **Online samenwerkplatform:** een toegangspunt voor alle middelen (zoals applicaties), informatie en mensen die de gebruiker nodig heeft om het werk te doen. Waarbij medewerkers keuzevrijheid hebben hoe en waar ze samenwerken en tegelijkertijd wel toegang hebben tot alle informatie en voorzien worden van (corporate) nieuws.
11. **Standaard werkplek-apparatuur en -beheer:** end-to-end support is vooralsnog gewenst en alleen mogelijk op UWV-owned en managed devices. Gebaseerd op gestandaardiseerd device-

beheer middels 'policy based management-as-a-service': 'security and privacy by design' en integraal voor de werkplek (zowel laptop/desktop als mobiele telefoon).

12. **(Business) applicaties web-based én browser-onafhankelijk:** geen client/server applicaties meer aanschaffen of bouwen. Baseer web-applicaties op moderne frameworks.
13. **Beheers vendor lock-in:** afhankelijkheid van service (cloud) providers met specifieke toepassingen op standaardoplossingen moet worden beperkt om flexibel te kunnen worden / blijven.
14. **Toegang is context gerelateerd:** authenticatie en autorisatie verschuiven van de toegang tot het netwerk 'omhoog' naar data (documenten) en applicaties op basis van plaats en tijd. Uitgaande van integraal autorisatiebeheer, role- en attribute-based, voor alle werkplek- en cloud-services.
15. **De netwerk-architectuur:** geschikt voor het veilig en gedistribueerd afnemen van untrusted internet/cloud-services.

3.2 Werkplek

De dienst 'werkplek' omvat de deel-kavels zoals aangegeven (groen) in onderstaande figuur binnen de huidige verkaveling.



Figuur 3 Scope van de werkplek

3.2.1 Scope

De scope van de werkplek zijn de kantoorautomatiserings- en de werkplekdiensten van UWV. Deze scope omvat generieke diensten, support en devices zoals onderstaand weergegeven:

Generieke diensten:

Samenwerkingsplatform:

- Het samenwerkingsplatform betreft een online platform dat integreert met de werkplekfunctionaliteit en biedt toegang tot middelen (waaronder applicaties die geen single sign-on ondersteunen), informatie (waaronder corporate nieuws maar ook documenten uit de samenwerkingsomgeving) en tot collega's en hun kennis. Het functioneel beheer en de applicatieontwikkeling zijn belegd bij UWV. Alle UWV'ers die de computer opstarten, komen binnen op de digitale werkplek (DWU).

Printing:

- Printing 'Infrastructuur': dedicated printservers en functionaliteit als 'follow-me' printing en beheerde printqueues (printer- en fax-dienst is out-of-scope)..

De printerdienst is out-of-scope omdat hier geldt dat het contract met Xerox nog tot 2023 loopt met een optie voor verlenging van 3 jaar. Er zijn geen sterke aanvullende functionele behoeften. Er is geen aanleiding om de printerdienst te heroverwegen. Het koppelvlak tussen de werkplek en printers (het ontsluiten van de 'follow me functie') is wel in scope.

Werkplek:

- 'Collaboration and unified communication'. Geïntegreerde omgeving voor samenwerken anders dan samenwerken aan documenten/bestanden/informatie. Bestaat uit e-mail, chat, whiteboard, beschikbaarheid, delen van scherm en applicaties, deelnemen aan e-learning toepassingen, online-vergaderingen, video en bellen;
- 'KA-software and browsing'. Standaard functionaliteit van een werkplek zoals internet toegang middels verschillende browsers en kantoorsoftware;
- Personal files. De mogelijkheid om eigen documenten op te slaan;
- Mail. Als aanvulling op de 'collaboration software' apart benoemd. mail service met individuele-, groeps- en functionele- mailboxen. Met de mogelijkheid beveiligde e-mails te versturen;
- Video streaming. Dienst voor streaming video inclusief opslag en transportdienst;
- Applicatie distributie. Provisioning van software naar de virtuele werkplekken;
- Software packaging. Voorbereiding van software voor automatische distributie;
- 'OS and build'. Onderhoud van images met OS en software inclusief updates en patches;
- Centrale infrastructuur (ten behoeve van onder andere Citrix, hosting, deployment en beveiliging);
- Directory Services, de directory voor identities, objecten en autorisaties (bijvoorbeeld Active Directory en Azure Active Directory);

Support:

- On-site support. Ondersteuning bij de medewerker op de werkplek, IMACD (Install, Move, Add en Dispose) activiteiten;
- Servicedesk. Single point of contact voor de dienstverlening voor medewerkers. UWV voert nu de 1^e lijns functie volledig zelf uit;
- Self Service Portal. Online voorziening voor medewerkers voor zelfbediening;
- Gebruikers adoptie. Levering van mensen en tools om medewerkers te leren wennen aan en werken met de digitale voorzieningen;
- Logistiek. Verspreiding van ICT werkplek apparatuur, vooral op kantoren, eventueel ook thuis.
- Voorraad Beheer. Opslaan en bijhouden van ICT werkplek apparatuur voor verspreiding;
- IT Recycling. Conform UWV doelstellingen en richtlijnen innemen, 'whipen' dan wel vernietigen en afvoeren van overbodige ICT middelen;
- Voor de Digitale Werkplek en documenten opslag (beide op basis van het Samenwerkingsplatform 'Sharepoint') voert UWV tweede lijn support uit en KPN 3^{de} lijn.

Devices:

- Laptop/Desktop/Thin Client. Leveren, certificeren en beheren van standaard werkplek middelen;
- Randapparatuur. Leveren en indien noodzakelijk certificeren en beheren van alle toebehoren bij een standaard werkplek zoals onder andere monitor, (aangepast) toetsenbord, muis, 'docking station' en kabels;
- Specials. Alle niet-standaard werkplekken en randapparatuur die door functionele- of gebruikersbehoefte sterk afwijken van de standaard. Zie paragraaf 3.2.2 voor een verdere duiding.

De werkplek kent een aantal verschijningsvormen. Deze zijn samen te vatten in: 'fysieke werkplekken', 'virtuele werkplekken', 'mobiele werkplekken' en 'speciale werkplekken'. Zie paragraaf 3.2.2 voor een verdere duiding.

3.2.2 Situatie

De veranderende behoeften van medewerkers vergt meer dan UWV's huidige virtuele werkplek (Citrix) kan ondersteunen, want die is in full control van KPN en ongeschikt voor streaming media. De werkplek van UWV biedt toegang tot kantoorautomatisering functionaliteit en tot de bedrijfsapplicaties van UWV. De werkplek bestaat uit zowel een fysieke als een virtuele component, waarbij het uitgangspunt is dat zoveel mogelijk functionaliteit binnen de virtuele werkplek aangeboden wordt.

UWV maakt ook gebruik van een mobiele werkplek. De toegang tot UWV functionaliteit is in dit geval beperkt.

Daarnaast maakt UWV gebruik van een aantal speciale werkplekken. Deze werkplekken worden ingezet voor een specifieke doelgroep, vaak klanten of medewerkers met een ARBO-beperking.

Digitale Werkplek

Op de Digitale Werkplek van UWV komt alles dat medewerkers nodig hebben om hun werk te doen samen. Daarmee is het voor veel medewerkers, vooral in de primaire processen, het startpunt van hun werk. De Digitale Werkplek is voortdurend in ontwikkeling en omvat op dit moment de volgende functionaliteit: een gepersonaliseerd applicatieportaal met toegang tot applicaties, een wachtwoordmanager (en voor de niet-SSO applicatie een inlogmanager), gepersonaliseerde nieuwsvoorziening op basis van organisatieonderdeel en district, een intranet met statische pagina's, gepersonaliseerde 'mijn wijzigingen' met berichten over proceswijzigingen op basis van functie en organisatieonderdeel, een zoekfunctionaliteit, een landingspagina met toegang naar SharePoint sites en documenten op het (out-of-the-box) SharePoint platform. Voor samenwerken aan bestanden was SharePoint (out-of-the-box) als werkplekfunctionaliteit beschikbaar. Met het oog op de gewenste integratie is ook de Digitale Werkplek gebaseerd op SharePoint, uitgaande van standaard functionaliteit en gebouwd conform de best practices van Microsoft. De keuze voor SharePoint als basis ligt niet vast, de behoefte is immers dynamisch en zo ook de technologische mogelijkheden. Maar UWV heeft wel de ambitie om medewerkers op een integrale en gebruiksvriendelijke manier te blijven voorzien van applicaties, nieuws, content, kennis en collega's. Ook als niet alle persona's de behoefte hebben aan één generieke homepage.

Fysieke werkplekken

Er wordt gebruik gemaakt van een generiek profiel voor zowel een desktop als voor een laptop. Belangrijkste doel van de fysieke werkplek is toegang geven tot de virtuele werkplek. De fysieke werkplekken zijn allemaal voorzien van Windows 10 software. Voor een aantal doelgroepen is een specifiek image gemaakt, inclusief de benodigde software. UWV werkt steeds meer vanuit een open kantoor inrichting waarbij medewerkers in principe geen vaste werkplek meer hebben (uitzonderingen daargelaten zoals voor directies).

Virtuele werkplekken

De virtuele werkplek van UWV biedt toegang tot kantoorautomatisering functionaliteit en tot de bedrijfsapplicaties van UWV. Verschijningsvormen zijn de standaard virtuele werkplek (Terminal Server) en VDI.

Mobiele werkplekken

Naast de reguliere werkplek maakt UWV gebruik van mobiele werkplekken. In totaal maakt UWV gebruik van ongeveer 22.000 reguliere werkplekken en ongeveer 18.000 mobiele werkplekken. Het beheer van de werkplekken, inclusief de aanvullende KA-diensten, zijn uitbesteed aan de huidige dienstenleverancier KPN. De mobiele werkplek heeft als verschijningsvorm een mobiele telefoon (Samsung, Android) en een tablet (iPad, iOS). Het toestel wordt beheerd via een mobile devicemanagement (MDM) beheerplatform en beschikt over een container-deel op het toestel wat de beheerde zakelijke omgeving van UWV is. De ontsloten generieke functionaliteit binnen de zakelijke container is beperkt vergeleken met de standaard virtuele werkplek: beheren van zakelijke e-mail, -contacten en -agenda. De business heeft de mogelijkheid applicaties in de vorm van een mobiele app beschikbaar te stellen op de mobiele telefoon.

Speciale werkplekken

UWV heeft voor specifieke doelgroepen een speciale werkplek in het assortiment. Dit zijn de zogenoemde KlantPC en SUWI-werkplek. De Klant-PC is een fysieke werkplek waar klanten gebruik van kunnen maken in publieke en semi-publieke ruimten van UWV. De SUWI-werkplek is een virtuele werkplek waarmee UWV een aantal bedrijfsapplicaties aanbiedt aan ketenpartners in het kader van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (SUWI). Daarnaast is er binnen UWV een doelgroep die gebruik maakt van Apple werkplekken. Voor deze werkplek is een aparte beheer/netwerk-infrastructuur beschikbaar en zijn aparte beheerafspraken gemaakt.

De huidige werkplek voldoet aan de architectuurprincipes van de laatste aanbesteding. De werkplek wordt goed gewaardeerd door de gebruikers. Wel zijn er enkele aandachtspunten:

- De virtuele werkplek wordt 100% centraal beheerd en zelfs simpele wijzigingen daarop kunnen lang duren. Ook is ze volledig afhankelijk van goede netwerkbeschikbaarheid;
- De virtuele werkplek is niet geschikt voor het gebruik van alle (audio/video) applicaties;
- Er is een strikte scheiding tussen lokale functionaliteit en de virtuele werkplek, hierdoor is het niet mogelijk om functionaliteit op de fysieke werkplek te koppelen met de virtuele werkplek. Dit geldt bijvoorbeeld voor de koppeling van randapparatuur of lokaal geïnstalleerde applicaties met de functionaliteit in de virtuele werkplek;
- De samenwerkingsfunctionaliteit (videobellen, scherm- en document delen, chat) heeft de focus op intern UWV gebruik.

3.2.3 Ontwikkelingen

Binnen UWV ontstaat steeds meer behoefte aan functionaliteit die als clouddienst geleverd wordt. Denk hierbij aan functionaliteit die ontsloten wordt binnen Microsoft Teams en Powerapps. Dit staat op gespannen voet met de toename aan eisen rond beveiliging en privacy, en het bijbehorende UWV beleid. Er is een groeiende behoefte aan samenwerking met partijen buiten UWV en daarmee ook veilig kunnen videobellen, scherm- en documenten delen buiten het netwerk. Een voorbeeld hiervan is de toenemende noodzaak om te videobellen met klanten; externe communicatie die moet voldoen aan de normering van NEN 7510.

Binnen UWV wordt e-learning in toenemende mate ingezet. Deze samenwerkingsvorm kent nieuwe ontwikkelingen die de werkplek moet kunnen ondersteunen. Een belangrijke functionaliteit hierin is videobellen en het kunnen deelnemen aan online classrooms.

Vergaderzalen worden nu op een klassieke manier geboekt via een gebouwbeheerssysteem (Facilitator). Bij de inzet van flexplekken wordt nu al gebruik gemaakt van IOT-spots om beschikbaarheid van werkplekken en bezettingsgraden te meten. IOT dringt steeds dieper in het facilitaire domein en schuurt steeds vaker tegen de traditionele ICT-omgeving. Beide werelden raken steeds meer met elkaar verweven. UWV wenst de mogelijkheden open te houden om te verkennen hoe nieuwe innovatieve technieken bij UWV kunnen worden ingebracht in het ICT-landschap en de dienstverlening van bijvoorbeeld het Facilitair Bedrijf.

Digitale Werkplek

Het integreren van formele UWV content op de Digitale Werkplek, en de informatie in andere voorzieningen is noodzakelijk. Medewerkers geven aan informatie slecht te kunnen vinden, ook wordt niet alle gevonden informatie als betrouwbaar ervaren. Eerst stap die UWV maakt is integratie van de Digitale Werkplek met bestanden in SharePoint. Op weg naar de cloud functionaliteit van Office 365, betekent dit dat bestanden geclassificeerd en gestructureerd moeten worden en het autorisatie beheer goed ingeregeld moet zijn.

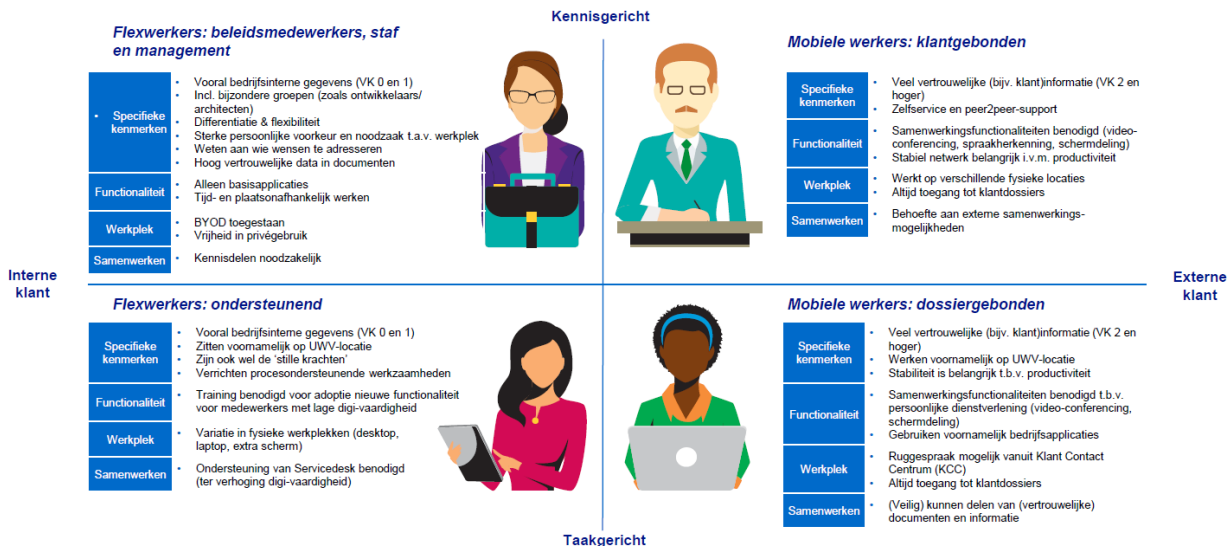
3.2.4 Visie

We leven in een wereld waarin de behoeftes van medewerkers steeds meer divers worden. En als medewerkers niet bediend worden, zoeken zij wellicht op termijn hun heil in eigen 'shadow it' oplossingen. De Digitale Werkplek zal zich blijven ontwikkelen op basis van de behoefte van de gebruikers en de mogelijkheden van de technologie. De Digitale Werkplek ondersteunt medewerkers in het gebruik van de werkplek om daarmee hun taken en werkzaamheden zo makkelijk mogelijk uit te kunnen voeren. De moderne workforce heeft wellicht minder behoefte aan een centrale, generieke Digitale Werkplek als startpunt van hun werk. Vakbekwame professionals willen veel meer zelf keuzes maken, zonder dat zij daarbij belangrijke informatie en kennis missen. De uitdaging van de Digitale Werkplek in de komende jaren is om de plek te blijven waar alles samenkomt (de huidige Digitale Werkplek) en tegelijkertijd informatie een nieuws te "pushen" naar die omgevingen/ platformen waar medewerkers op hun eigen wijze samenwerken. Verschillende gebruikersgroepen zullen in de toekomst, naar alle waarschijnlijkheid, hun eigen tooling uitkiezen om mee samen te werken. Toegespitst op hun specifieke behoefte en aansluitend bij de technologische ontwikkelingen in de wereld om ons heen. De Digitale Werkplek van de toekomst faciliteert kennisdeling en samenwerken tussen goed geïnformeerde medewerkers, daar waar noodzakelijk ook met (keten)partners, en dwingt niet af dat maar op één specifieke plek kan.

UWV heeft een visie op de werkplek ontwikkeld gebaseerd op de IV principes en de uitgangspunten ten aanzien van de architectuur (zie paragraaf 3.1.4) waarbij de gebruiker centraal staat. Andere wensen zijn:

- KA- en bedrijfsapplicaties worden aangeboden vanuit een UWV applicatie store;
- De werkplek is gestandaardiseerd om beheerbaarheid te vergroten en kosten te besparen;
- De standaard werkplek is gebaseerd op een laptop én mobiele telefoon, zodat (locatie- en tijdonafhankelijke) samenwerking mogelijk is;
- Behalve verschillende form factors zijn specifieke werkplekken alleen toegestaan voor specifieke gebruikersgroepen gerelateerd aan persona's (zie hieronder), zoals bijvoorbeeld softwareontwikkelaars of CCD-medewerkers;
- Ketenpartners hebben de beschikking over een portaalwerkplek, waarin specifieke applicaties web based worden aangeboden;
- Op basis van persona en werkplekprofiel is functionele differentiatie mogelijk op applicatie- en informatieniveau;
- Zelfbouw en maatwerk aanpassingen worden niet geaccepteerd. Er is wel ruimte voor customization.

Op basis daarvan wordt in de UWV Werkplek-visie idealiter één werkplekconcept ontwikkeld die functioneel gedifferentieerd kan worden aangeboden en daarmee (beter) aansluit op de behoeften van medewerkers op basis van onderstaande persona's.



Anderzijds zien we juist een driedeling ontstaan:

1. De **'SaaS fatclient-werkplek'**, deze werkplek bevat alleen commodity applicaties, een standaard browser en gesynchroniseerde data. De werkplek is cloud-managed en kan via selfservice *enrolled* worden. Hierbij is tenminste scheiding nodig tussen zakelijk en privé data. De werkplek wordt hier in de browser aangeboden. Draait op de backend: meta-datering is nodig voor bruikbare kennisdeling (zoeken en vinden);
2. De **'Productie-werkplek'** (blijft wellicht host-based), kan als dienst naar toekomstige datacenter leverancier DXC verlegd worden. Dit is een bestaande contract-optie. Individuele hosted business applicaties eventueel publiceren naar de KA-desktop (seamless desktop integration);
3. De **'Smartphone-werkplek'**: privé-, zakelijke apps en data door elkaar, grotendeels self managed, privé/zakelijke data elk onder apart regime of van elkaar gescheiden. De smartphone komt steeds meer centraal te staan in de beleving van de medewerker van de toekomst. Gedacht kan worden aan het doen van betalingen, het melden van storingen of het doen van bestellingen.

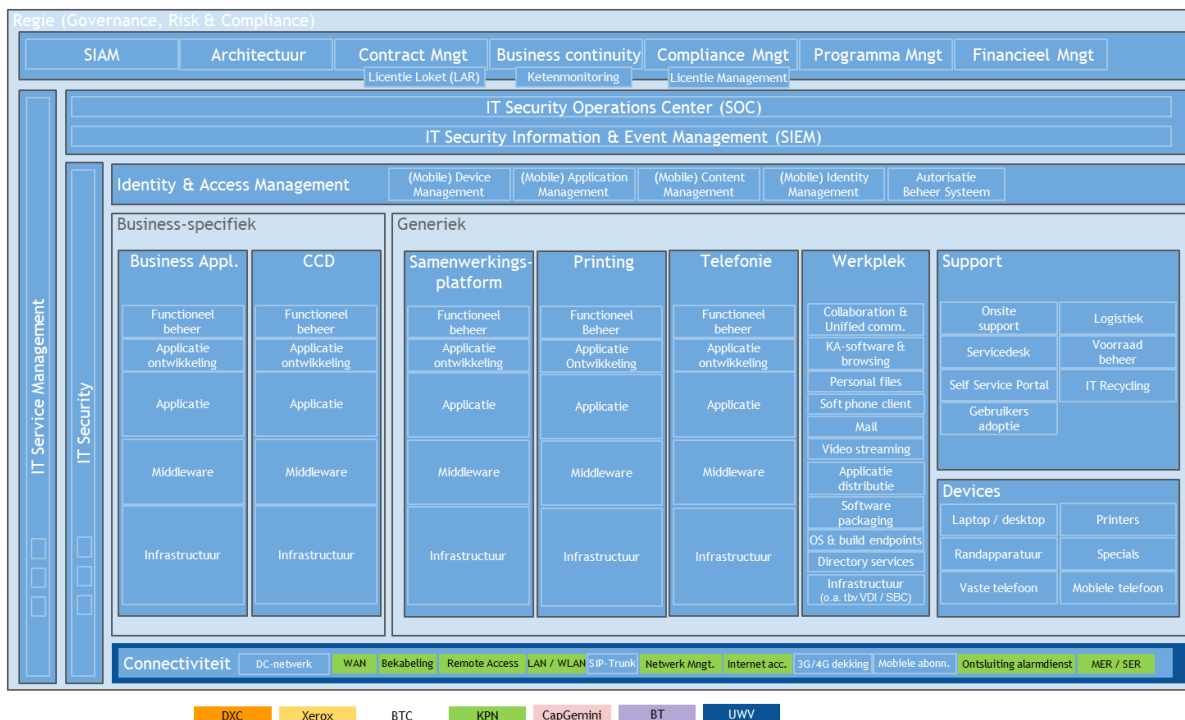
UWV wil haar visie ten aanzien van één werkplek, die gedifferentieerd aangeboden kan worden ten opzichte van de bovenstaande 3-ledige werkplek, graag valideren en aanscherpen mede op basis van informatie die uit de marktconsultatie wordt verkregen. Met name is UWV in deze fase geïnteresseerd of dit onderscheid impact zou moeten hebben op de verkaveling-, sourcing- en aanbestedingsstrategie. UWV is daarbij op zoek naar een maakbare strategie die aansluit bij het aanbod en de ontwikkelingen van de markt.

Ten aanzien van videoconferencing ziet UWV drie niveau's:

1. 'één op één'; steeds meer ook vanaf laptop/telefoon naar laptop/telefoon. Steeds meer van mobiel naar mobiel (80%);
2. Groepsgesprek; vaak vanuit een vergaderruimte/scrumruimte eventueel aangevuld met bellers van buiten (15%);
3. De high end voorziening, aangeboden als een dienst (5%), hier wordt RvB, directie hoger management volledig ontzorgd in state-of-the-art video oplossingen.

3.3 Netwerk

De dienst 'netwerk' omvat de volgende deel-kavels zoals aangegeven (groen) in de onderstaande figuur binnen het huidige architectuur landschap.



Figuur 4 Scope van netwerk

3.3.1 Scope

KPN is de netwerkleverancier van UWV en levert het lokale (local access) netwerk (LAN) en het wide area netwerk (WAN) op en tussen de kantoren van UWV. KPN levert deze diensten inclusief de bekabeling, alle koppelingen en aansluitingen van datacenters en externe (keten)partners en de koppelingen met het internet. Daarnaast is KPN verantwoordelijk voor de beveiliging van het netwerk op de grensvlakken met andere netwerken en op de bekabelde- en draadloze toegangen in de kantoren. Qua omvang betreft het een netwerk voor ongeveer 70 kantoren, ten behoeve van ongeveer 20.000 gebruikers, 8 datacenters van 4 ICT kavels (te weten Business Applicaties, CCD, Telefonie, Printing en het Samenwerkingsplatform) en ongeveer 10 aansluitingen van(keten)partners en externe netwerkaansluitingen.

3.3.2 Situatie

Op het gebied van netwerkdiensten levert KPN de onderstaande beheerde diensten:

- Het bekabelde LAN netwerk op alle UWV locaties, virtueel gescheiden voor verschillende doelgroepen (zoals medewerkers, facilitaire devices en facilitaire beveiliging);
- Het draadloze netwerk (WiFi) op alle UWV locaties, virtueel gescheiden ten behoeve van verschillende doelgroepen (zoals medewerkers, gasten en overheid bezoekers);
- Het bedrijfskabelnetwerk in de panden van UWV inclusief het beheer van MER en SER;
- WAN tussen locaties en datacenters, virtueel gescheiden voor de doelgroepen Medewerker (vertrouwd), Gast, Facilitair en Beheer;
- UWV koppeldienst (UKD), een firewall dienst voor het realiseren van koppelingen met en tussen derde partijen en ten behoeve van segmentatie van het interne netwerk;

- MER/SER. Dienst Omgevingsbeheer van de Technische Ruimtes (DOTR). Conditionering en beveiliging van de technische ruimtes (MER/SER) van het UWV en omvat de toegangscontrole, klimaatbeheersing, brandblusinstallatie en noodstroomvoorzieningen;
- DHCP, DNS en IP adresbeheer;
- Internet opgang voor IPV4 en IPV6, inclusief Anti DDOS dienst en externe DNS dienst;
- Verschillende overige security diensten ten behoeve van het netwerk:
 - Beveiligde interne en internet mail relay;
 - Proxy dienst voor verkeer naar internet;
 - Reverse proxy inclusief WAF voor klantverkeer naar UWV websites;
 - 'Policy based networking' voor beveiliging van LAN en WLAN;
 - Dienst voor externe toegang, voor 'remote access' vanuit het internet naar diverse ICT diensten.

De bovenstaande constellatie van beheerde diensten biedt UWV:

- Een vertrouwd netwerk voor UWV medewerkers, waarop beheerde werkplekken en UWV applicaties ontsloten zijn, en waarbij er sprake is van strikte netwerk toegangscontrole;
- Een semi-vertrouwd netwerk voor beheerde mobiele devices en facilitaire devices, voorzien van strikte toegangscontrole;
- Een niet vertrouwd netwerk voor gasten en klanten van UWV, primair toegang biedend tot het internet;
- Beheerde netwerkomgeving, dat wil zeggen instellingen, capaciteit, beschikbaarheid, continuïteit en 'changes' zijn onderdeel van de dienst.

3.3.3 Ontwikkelingen

Grootschalige overgang naar draadloos netwerk is inmiddels ingezet. Laptops 'docken' nog wel op bedraad LAN, maar uit ervaring blijkt dat draadloos werken bijna gelijke kwaliteit biedt, uitgezonderd voor media streaming. UWV zal in de toekomst dus nog meer, waar dat kan, converteren naar WLAN, mits voldaan wordt aan de geldende overheidsrichtlijnen voor veilig WLAN. Voor het ondersteunen van media streaming zijn hogere kwaliteit draadloze netwerken nodig, dus dat stelt ook eisen aan de doorontwikkeling van WLAN diensten. Als gevolg van de conversie naar WLAN neemt het belang van het bekabeld netwerk (BKN) af.

Voor gasten, bezoekers en privé devices van het UWV zal een logisch gescheiden open Hotspot netwerk beschikbaar komen in 2020. Dit draadloos netwerk moet gezien worden als een hospitality dienst. Voor medewerkers van andere overheden die als gast van het WiFi-netwerk gebruik willen maken, is GovRoam als apart geauthentiseerde internet-toegangsdienst beschikbaar. De huidige oplossingen voor netwerk toegangscontrole, remote access toegang, firewalling en werkplek toegangscontrole - alhoewel redelijk werkend zijn op dit moment zeer beperkt geïntegreerd. UWV heeft een, op het vlak van techniek en beheer, meer geïntegreerde oplossing voor ogen waar op basis van gebruikerskenmerken (attributes) en/of autorisaties toegang wordt verleend tot resources en netwerk. Dit zal dan tot op firewall niveau worden doorgevoerd. De toegangsrechten van gebruikers bepalen dan waar de gebruiker netwerk technisch bij kan. Het combineren van dit soort toegang policies en Software Defined Networking (SDN) technologie maakt het snel beschikbaar stellen van toepassingen en connectiviteit eenvoudiger en betrouwbaarder. IP adressen zijn dan niet meer leidend (want ook vluchtig) in de policies. UWV zal de komende jaren deze ontwikkeling al gaan beproeven.

De in het huidige contract opgenomen ontsluiting en beveiliging van UWV Websites en Webdiensten naar klanten en partners van UWV zal op termijn mogelijk ondergebracht worden in het applicatiehosting contract. Het betreft internet opgang, reverse proxy inclusief Web Application Firewall en IDS/IPS functies. Met deze overgang zou UWV een duidelijke verantwoordelijkheid kunnen

beleggen bij de applicatie hosting leverancier als het gaat om beschikbaarheid, performance en beveiliging.

3.3.4 Visie

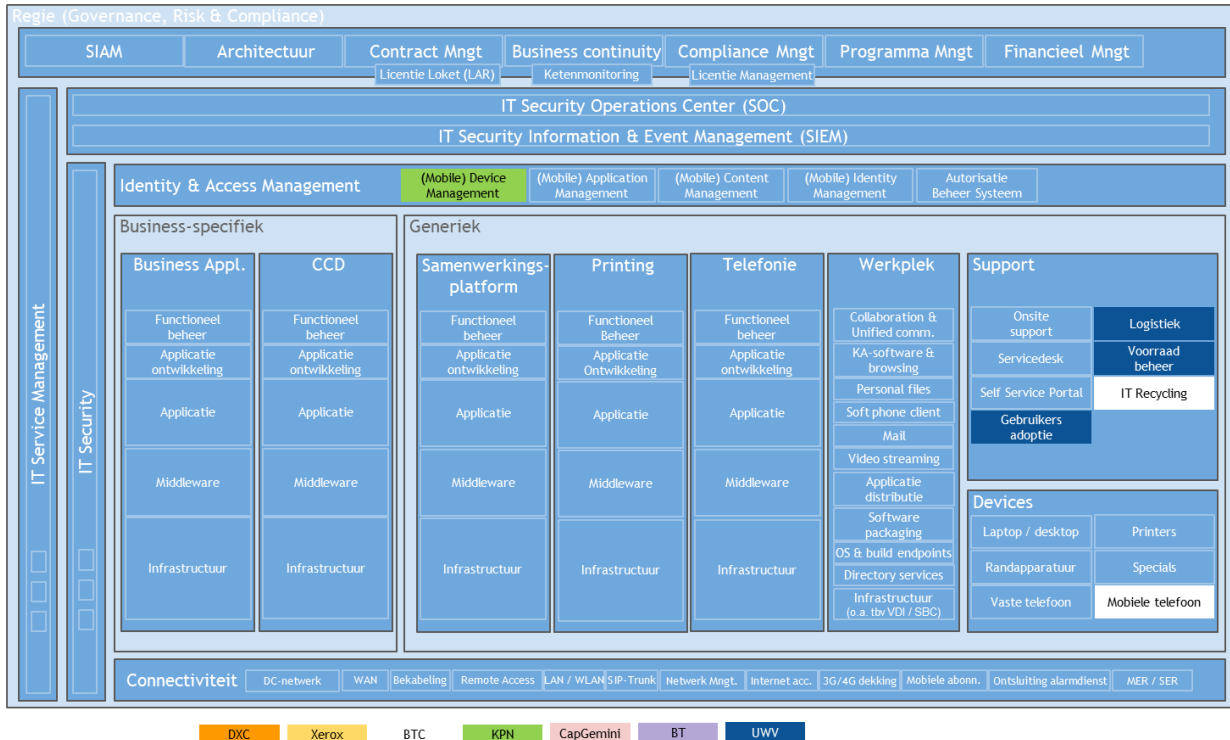
De komende jaren wordt de beveiliging van de grenzen van het netwerk steeds belangrijker, indien er sprake is en blijft van een intern trusted netwerk en veilige afscherming van endpoints en applicaties ten opzichte van de externe koppelvlakken. Dit vereist echter ook steeds meer inspanning om het netwerk vertrouwd en veilig te houden. Het andere uiterste, een zero trust netwerk, stelt weer hogere eisen aan beveiliging van endpoints, applicaties en data assets.

UWV is hier nog zoekende welke richting prevaleert. De uitkomst daarvan hangt sterk samen met het gebruik van public cloud oplossingen voor office- en collaboration functies en het veilig gebruik van applicaties met sociaal/medische data. Het ideale netwerkmodel is een mix van de vrijheid van het internet ('any-to-any' communicatie) en de gegarandeerde continuïteit, kwaliteit en bescherming van een traditioneel bedrijfs- en datacenter netwerk. Dit betreft een doelmatige bescherming dicht tegen/rond de te beschermen informatie, applicaties, systemen en diensten in de dynamische IP adres wereld van steeds meer dominante public- en private cloud services. Software Defined Networking en mobiele devices vereisen de inzet van toegangspolicies en filtering op basis van user autorisaties en user attributes, in plaats van IP adressen.

UWV ziet ook multimedia gebruik ten behoeve van de interne informatievoorziening (video, webcast), learning en samenwerking (videoconferencing, screen sharing) steeds belangrijker worden. Het netwerk van UWV zal voor al dit soort toepassingen de juiste bandbreedte en kwaliteit moeten bieden. High end draadloos netwerk is daarbij essentieel.

3.4 Mobiele Telefonie

De dienst mobiele telefonie omvat de volgende deel-kavels zoals aangegeven (groen, donker blauw en wit) in de onderstaande figuur binnen de huidige verkaveling.



Figuur 5 Scope van Mobiele Telefonie

3.4.1 Scope

De huidige mobiele telefonie dienst bevat de volgende componenten:

- 2G en 4G dekking. Dekking in alle UWV kantoren;
- Mobiele abonnementen. Mobiele connectiviteit ten behoeve van data en spraak. Dit geldt voor alle verschillende toepassingen: mobiele telefoons, tablets, laptops en overige mobiele apparaten die kunnen worden voorzien van een mobiele data en/of -voice spraakverbinding;
- Enterprise mobility management oplossing met mobile data management en mobile security, gericht op DLP;
- Gebruikersondersteuning en -adoptie;
- Logistiek rond voorraad en levering;
- IT Recycling. Duurzame inname, (zo mogelijk) hergebruik of werking van mobiele telefonie hardware conform richtlijnen;
- Mobiele Telefoon. Hardware ten behoeve mobiele telefonie inclusief accessoires.

3.4.2 Situatie

Er wordt ten behoeve van mobiele telefonie gebruik gemaakt van drie leveranciers te weten KPN, BT en BTC. De mobiele telefonie hardware wordt geleverd door BTC. BT levert het mobiele netwerk en het inbandige mobiele netwerk ter ondersteuning van de mobiele dekking. BT maakt hierbij gebruik van de dienstverlening van Vodafone. UWV neemt een 'enterprise bundel' af.

Iedere medewerker van UWV, behalve de KCC medewerker, beschikt over een mobiele telefoon met SIM, ongeacht zijn of haar functie. Deze mag privé gebruikt worden. De eerstelijnsondersteuning, van onder andere de mobiele telefoon, wordt verzorgd door de interne UWV IT servicedesk. Voor het beheer en de beveiliging van de mobiele telefoon wordt gebruikgemaakt van een Mobile Device Management oplossing van Citrix in combinatie met Samsung Knox aangevuld met een Mobile Threat Defense oplossing van Checkpoint. Dit alles wordt geleverd en beheerd door KPN.

De huidige telefonie oplossing kent een strikte scheiding tussen mobiele- en vaste telefonie.

De mobiele telefoon is een schakel in de two factor authentication om in te kunnen loggen op de online werkplek. Hiervoor wordt een authenticatie app gebruikt.

3.4.3 Ontwikkelingen

Het aanbod van mobiele telefoons wordt periodiek aangepast aan het marktaanbod. Dit in overleg tussen BTC en UWV. In diverse business onderdelen vindt ontwikkeling van toepassingen plaats met behulp van mobiele applicaties. Deze moeten gaan landen op de reeds bestaande diensten.

3.4.4 Visie

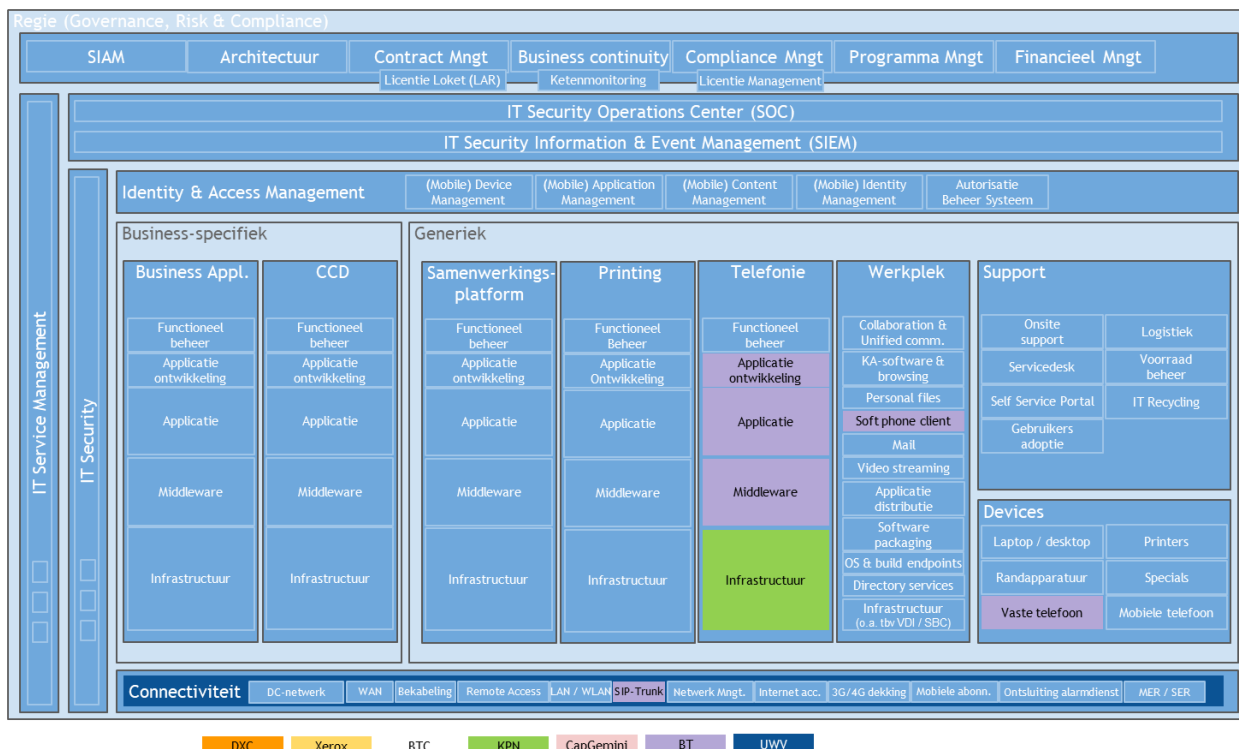
UWV heeft reeds de keuze gemaakt om in te zetten op een 'mobile first' strategie onder andere door de uitgifte van mobiele telefoons aan alle UWV-medewerkers, behalve de KCC medewerkers. Deze strategie is, na herijking, een belangrijk uitgangspunt voor het bepalen van de wijze van uitvragen voor de selectie van de beste telefonieoplossing.

De volgende uitgangspunten zijn van belang voor de dienst Telefonie als geheel, dus zowel voor vast als mobiel:

- Gesprekswaardigheid en betrouwbaarheid van de telefonie functie (te weten beschikbaarheid, bereikbaarheid, continuïteit, stabiliteit, voldoende capaciteit en dekking);
- Telefonieoplossing verrijkt met basis zakelijke telefonie functies, zowel beschikbaar op soft-/hardphone (geschikt voor laptop/bureau) en op de mobiele telefoon, zoals hunt-groepen, call-pick-up, automatisch doorschakelen, warm doorverbinden, interne- en externe zichtbaarheid (weten dat je collega belt en uitbellen met UWV kenmerkend nummer);
- Gebruiksvriendelijkheid (gebruik en beheer) en bij voorkeur (enige) keuzevrijheid ten aanzien van mobiele apparaten;
- Integratie tussen mobiel, vast en de werkplek (waaronder gestandaardiseerde integratie met interne bedrijfsapplicaties en aansluiting op open ecosystemen voor externe samenwerking/kennisdeling);
- Streven naar een totaaloplossing met uitgebreide functies voor kenniswerkers (zoals telefonie, chat, aanwezigheidsfuncties, warm doorverbinden, videobellen en content delen).

3.5 Vaste Telefonie

De dienst vaste telefonie omvat de volgende deel-kavels zoals aangegeven (paars en groen) in de onderstaande figuur binnen het huidige architectuur landschap.



Figuur 6 Scope van Vaste Telefontie

3.5.1 Scope

De huidige vaste telefonie dienst bevat de volgende componenten:

- De fysieke lijnen ten behoeve van telefonie;
- Het transport, routing en afleveren van de gesprekken (SIP vast (PSTN), SIP mobiel (SIP), SMS gateways);
- Deskphones, softphones, vergadertoestellen en toestellen met extra / diverse functionaliteiten, inclusief toestellen voor het CCD;
- IPT / VMI platform;
- Koppelvlak met CCD verkeer.

In scope van deze marktconsultatie, maar buiten scope van de generieke dienst vaste telefonie is de CCD van het UWV KCC. Zij wordt beschouwd als primaire business dienst en is opgenomen in de volgende paragraaf.

3.5.2 Situatie

UWV kent momenteel een strikte scheiding tussen mobiele en zakelijke/vaste telefonie. De vaste telefonieomgeving wordt geleverd door BT waarbij KPN de hosting van telefonie hardware verzorgt. De servicenummer diensten (088/0900/0800), routing van gesprekken voor de kleine interne callcenters zoals de Servicedesk, mobiele abonnementen en het UWV-nummerplan zijn diensten die zijn ondergebracht bij leverancier BT. Daarnaast beschikt UWV nog over een klein aantal enkele-

meervoudige lijnen ten behoeve van onder andere kassa's en intercoms. UWV heeft circa 4.000 'deskphones' (fysieke VoIP telefoontoestellen) in gebruik. De logistiek van deze toestellen wordt verzorgd door KPN. De VoIP oplossing maakt gebruik van het netwerk van UWV dat geleverd wordt door KPN.

De CCD maakt gebruik van de UWV bedrijfstelefonie oplossing van BT. De CCD maakt tevens gebruik van de KPN-werkplek oplossing, inclusief een 'softphone' geleverd door BT. Deze 'softphones' zijn recent vervangen door 'hardphones' van BT ter verbetering van de spraakwaliteit. Het 0900 en 088 telefoonverkeer voor het KCC wordt door BT in de datacenters van Capgemini afgeleverd.

3.5.3 Ontwikkelingen

Het beeld van UWV is dat er in de markt twee belangrijke oplossingsrichtingen worden aangeboden op het gebied van telefoniedienstverlening:

- Een zakelijke telefonieoplossing Hosted Voice (HostedVoice). Dit inclusief een mobiele telefoon met applicatie waarmee UWV-medewerkers naast hun huidige 06-functionaliteit zouden kunnen beschikken over extra zakelijke functies, ook wel bekend als 'vast-mobiel integratie' (met functionaliteit zoals herkenbaarheid van UWV naar buiten toe, opzoeken van collega's in een adresboek en doorverbinden). Deze oplossing bestaat uit een hosted telefoniecentrale en kan van diverse operators worden afgenomen. Ook soft- en hardphones zijn binnen deze dienst beschikbaar.
- Een geïntegreerde telefonieoplossing Unified Collaboration and Communications (UCC). Deze oplossing ondersteunt telefonie geïntegreerd vanuit de werkpleksuite inclusief een app op de mobiele telefoon waarmee medewerkers van UWV zouden kunnen beschikken over gewenste zakelijke functies (zoals chat, presence en doorschakelmogelijkheden).

3.5.4 Visie

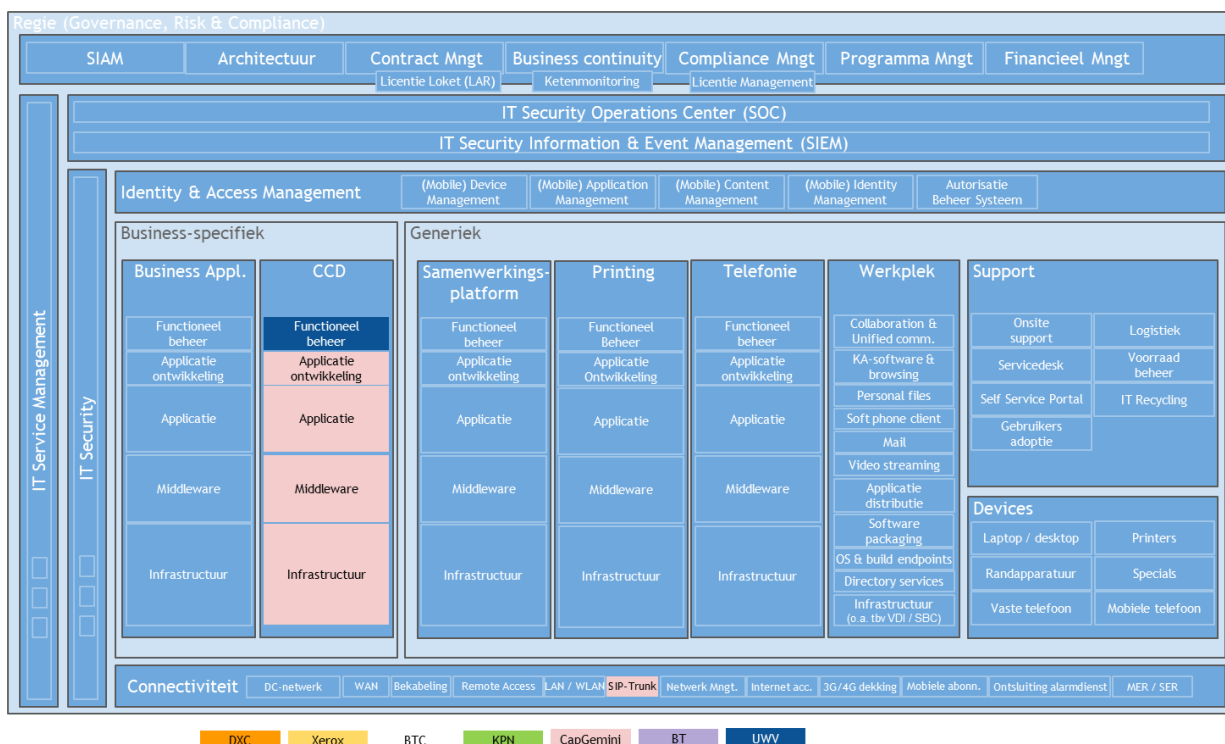
Uit een vergelijkende analyse door UWV van Hosted Voice vs UCC lijkt momenteel de visie te ontstaan dat een Hosted Voice-oplossing de voorkeur heeft voor zowel taak- als kenniswerkers. Doorslaggevende factoren voor deze conclusie zijn de betere gesprekskwaliteit en robuustheid, de meer geavanceerde telefooncentrale / routeringsfuncties en de meer uitgebreide zakelijke telefoonfuncties. UWV wil de conclusie van deze analyse toetsen met de visie vanuit verschillende marktpartijen middels deze marktconsultatie.

UWV heeft reeds de keuze gemaakt om in te zetten op een 'mobile first' strategie onder andere door uitgifte van mobiele telefoons aan alle UWV-medewerkers (met uitzondering van de KCC medewerkers). Deze strategie is, na herijking, een belangrijk uitgangspunt voor het bepalen van de wijze van uitvragen voor de selectie van de beste telefonieoplossing.

Naast de in paragraaf 3.4.4. genoemde uitgangspunten, geldt voor vaste telefonie nog aanvullend dat bij de eindgebruiker behoefte is aan betere telefonische bereikbaarheid en herkenbaarheid van een functie of een afdeling.

3.6 Contact Center Diensten (CCD)

De Contact Centers van K&S Klantencontact (KC) gebruiken de Contact Center Diensten (CCD) van Capgemini bij de uitvoering van haar taken om informatie aan klanten te verstrekken en vragen van klanten te kunnen beantwoorden. Dit omvat de volgende deel-kavels zoals weergegeven (roze) in onderstaande figuur binnen het huidige architectuur landschap.



Figuur 7 Scope van de Contact Center Dienst

3.6.1 Scope

Tot de scope van CCD wordt de public SaaS oplossing van de leverancier Prosodie (dochter van CapGemini) gerekend. Dit betreft een multi-channel contact center platform, de 'Odigo Suite'. Het telefoonverkeer wordt getransporteerd over het LAN dat bij KPN in beheer is.

CCD maakt daarbij gebruik van de standaard werkplekoplossing van KPN voor de ontsluiting van business applicaties.

De telefonievoorziening die het verkeersvolume van de UWV 088 en 0900 nummers aflevert bij de rekencentra van Capgemini wordt geleverd door BT. De telefonie voorziening die het telefonieverkeer aflevert op het toestel van de klantadviseur is onderdeel van de generieke telefonie oplossing die geleverd wordt door BT.

De SaaS-dienst wordt niet via een openbare internet verbinding benaderd maar via beveiligde UWV verbindingen met de datacenters van Capgemini in Nederland. Die zijn weer verbonden met de datacenters van Prosodie in Frankrijk.

Tot de scope van CCD behoort de volgende functionaliteit:

- Afhandeling telefonische contacten en routing (Odigo telefonie module);
- Interactive Voice Response (IVR) toepassing (IVR Designer). Voor het maken en beheren van IVR oplossingen waaronder het plaatsen van prompts;
- Social listening en de social engagement functionaliteit (Coosto). Ten behoeve van het uitvoeren van de Webcare functie;
- Chatfunctie voor reactieve- en proactieve interactie (iAdvize). Zowel pro- als reactief, zowel in de openbare omgeving als in de 'mijn omgeving' van de klant;
- Co-browsing functionaliteit (iAdvize);

- Afhandelen van binnenkomende digitale berichten in de 'mijn omgeving' van de klant;
- Beheren en verwerken van inkomende webformulieren, e-mail en fax (maatwerkoplossing tussen verschillende portalen, Odigo, het elektronisch archief en K3CR);
- Klanttevredenheidsonderzoeken inrichten, uitvoeren en beheren (Sphinx) over alle bediende kanalen;
- Telemetris (interne kwaliteitsmeting). Beoordeling van opgenomen gesprekken/contacten voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden;
- Odigo Recorder. Opnemen van gesprekken ten behoeve van kwaliteitsbeoordeling en opleidingsdoeleinden;
- Verint WfM (voorheen Invision) (workforce management, trafficmanagement, planning, dagsturing en forecasting) om volumes af te handelen en klantcontacten af te stemmen op beschikbare capaciteit en skills.

3.6.2 Situatie

De volgende kanalen worden bediend door het CCD:

- Telefonie (zowel inbound als campagnematig outbound);
- Eigen portals (digitale berichten);
- Chat (proactief en reactief) via de UWV portalen;
- Internet co-browsing;
- Sociale media (zoals Twitter, Facebook en fora), zowel social listening als social engagement.

Het CCD maakt daarbij gebruik van een aantal systemen die nu niet in scope zijn, waaronder:

- Portalen (klant- en werkgever);
- K3CR of K3CR Lite (CRM oplossing);
- Management Informatie Systeem (MIS) KCC voor verantwoording en ter besturing van het contact center (DWH oplossing);
- KAS voor afhandeling van klachten;
- CRMOn demand voor accountmanagement van werkgevers.

Er is een relatie met het inbound- en outbound telefonie volume (nu vallend onder BT). Telefoontjes komen binnen op centrale nummers (0900 of 088) van het KCC. Het volume en de toeleiding vallen nu niet onder de CCD maar worden onder de generieke telefoniedienst afgenomen van BT. BT levert die gesprekken af bij de datacenters van CapGemini. K&S beheert de interfaces op de centrale 0900 en 088 nummers (BT interface) zodat ze snel voiceprompts kan plaatsen in geval van calamiteiten of extreme drukte.

Het transport van de gesprekken naar de klantadviseur vindt nu plaats door de telefonie oplossing van BT (kantoor telefonie). Het transport van digitale berichten (waaronder VDC berichten en chatberichten) loopt via de portalen en een architectuur oplossing van berichtenverkeer tussen portalen, het elektronisch archief (EAED), K3CR, MS KCC en Odigo. Dit is nu maatwerk.

Telefonie vormt momenteel verreweg het grootste volume van alle contacten die UWV afhandelt. Ongeveer 4 miljoen per jaar. Daarna vormen de digitale contacten een steeds groter wordende groep met chat, co-browsing, berichtafhandeling via de online portalen (samen ongeveer 2 miljoen).

Momenteel worden alle staande gesprekken opgenomen om ook dreig-gesprekken van begin tot eind te kunnen registreren en voor kwaliteitsdoeleinden (opleiding en kwaliteitsmeting).

De huidige oplossing is matig geïntegreerd. Er is in naam sprake van een suite maar in de praktijk blijken het allemaal verschillende modules te zijn ('punto oplossingen'). Deze oplossingen integreren zeer beperkt met elkaar en met het bestaande ICT-landschap. Dit bemoeilijkt een integrale oplossing en leidt tot instabiliteit en verhoogde complexiteit van de dienst. Daarnaast maakt het gebrek aan

integratie de keten inflexibel, duur en tijdrovend om te moderniseren en te innoveren. UWV heeft vanwege de inspanningen en kosten die ermee gemoeid zijn, ook in relatie tot de resterende looptijd, besloten tijdens de looptijd geen upgrade meer uit te laten voeren.

3.6.3 Ontwikkelingen

Binnen het UWV zijn momenteel verschillende ontwikkelingen gaande en wensen geformuleerd die impact zullen hebben op de CCD oplossing van UWV vanaf 2020:

- Door de vervanging van softphones door hardphones, wordt de kwaliteit (spraak kwaliteit en de stabiliteit van de verbinding) verbeterd;
- De divisie K&S groeit van een multichannel oplossing naar een omnichannel oplossing. De customer experience wordt leidend. De klant kiest het kanaal en bepaalt wanneer hij wil switchen. Het systeem volgt en ondersteunt de klantreis steeds beter real-time;
- K3CR is de CRM oplossing waarmee gekoppeld wordt. De oplossing wordt opnieuw aanbesteed en er kan een andere CRM oplossing uit komen;
- UWV zal onderzoeken of de toegevoegde waarde van de CCD kan worden vergroot middels AI toepassingen, spraakherkenning, call me back en call me now-functionaliteit;
- Besloten is om in 2020 webcare en social over te hevelen naar de afdeling Concern Communicatie van UWV. Er moet nog een besluit worden genomen of social dan nog als CCD wordt afgenomen of dat Concern Communicatie zelf een oplossing gaat selecteren;
- UWV werkt toe naar een omslag van telefonische contacten naar meer digitale contacten. Ze wil haar diensten zoveel mogelijk als selfservice diensten aanbieden. Klanten die uit selfservice vallen moeten zoveel mogelijk in het digitale kanaal worden bediend (assisted service);
- De klant krijgt een UWV app aangeboden waar nu nog beperkte functionaliteit in zit maar de app zal een veilig kanaal worden waarmee de klant ook persoonsgebonden vragen beantwoord kan krijgen;
- Verdere vermindering van handmatige processen (verwerking van digitale berichten);
- Er wordt steeds meer vanuit huis gewerkt. Die ontwikkeling zal doorzetten om toekomstige calamiteiten, uitwijk en afvlakking van pieken te faciliteren. Thuis werken beïnvloedt capaciteitsmanagement, contingency management en medewerkertevredenheid positief.

3.6.4 Visie

Het KCC wenst een meer geïntegreerde CCD / telefonie dienst af te nemen (IPT, cloud) met daarbij een koppelvlak naar de generieke UWV telefonie dienst. Het UWV wenst steeds minder maatwerkoplossingen te gebruiken. Het UWV KCC heeft daarnaast sterk de wens om het eenvoudig mogelijk te maken om op verschillende locaties te werken (onder andere vanuit thuis).

De UWV contact center dienst wordt gezien als cruciale dienst en heeft in een toekomstige inrichting een minimale, zo niet géén, afhankelijkheid van schakels in een ICT keten die de gevraagde stabiliteit niet kunnen bieden. De inrichting van de keten maakt dit mogelijk.

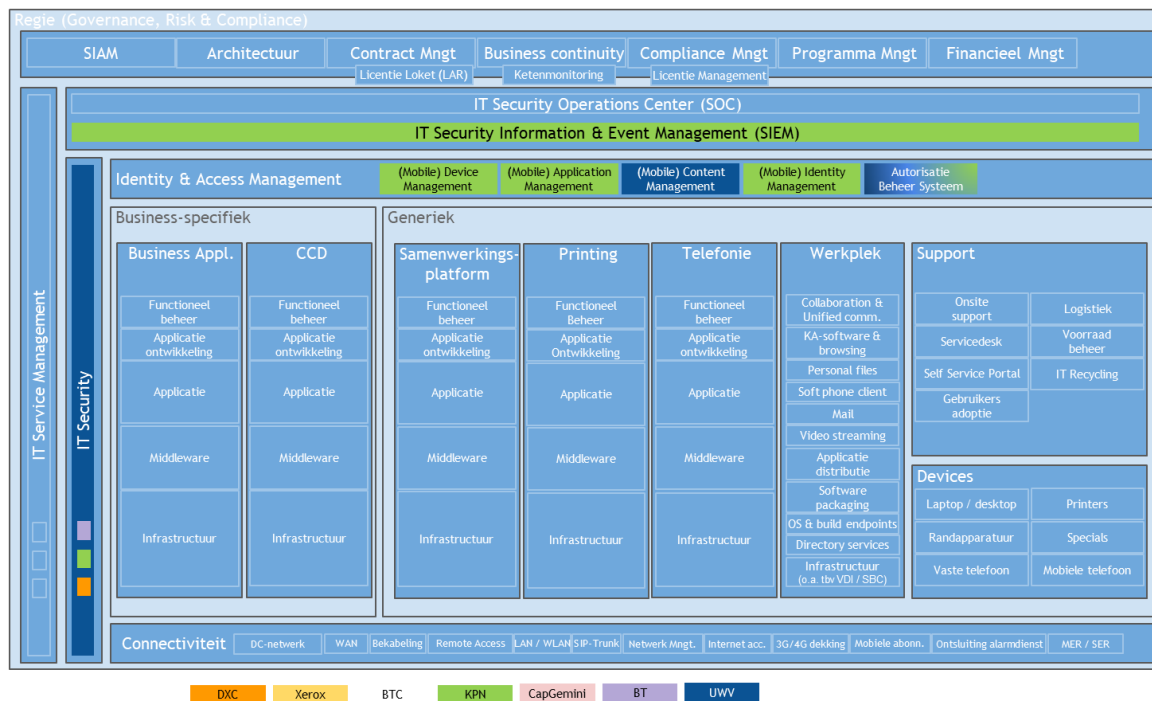
Voor een toekomstige oplossing streeft het KCC naar de volgende zaken:

- Zeer goede bereikbaarheid in combinatie met een stabiele en robuuste dienstverlening;
- Een 'zero footprint' oplossing. Dit betekent dat er op de werkplek geen specifieke software geïnstalleerd hoeft te worden. Er moet zonder veel inspanning, doorlooptijd en kosten uitgeweken kunnen worden naar andere locaties;
- Terugbrengen van afhankelijkheid in de gehele ICT keten teneinde een zeer stabiele CCD te borgen in termen van beschikbaarheid, continuïteit, stabiliteit en robuustheid;
- Betere en hogere mate van integratie met cliëntsystemen/informatiesystemen;
- Faciliteren van warme overdracht in verband met aanzienlijke hoeveelheid terugbelafspraken;
- 'Free seating principe' (iedereen kan overal zitten) en flexplekken moeten eenvoudig mogelijk zijn;
- Multi device oplossing. De oplossing moet op meerdere typen devices gebruikt kunnen worden. Denk aan desktops, laptops, tablets en mobiele telefoons;

- De oplossing moet multi-tenancy ondersteunen (meerdere instances naast elkaar met totaal andere branding en koppelingen);
- Werkplekken sluiten (beter) aan op CCD eisen (denk aan browsers en browserinstellingen en profielen, JAVA instellingen, denk aan verschillende soorten gebruikers zoals power users in Traffic, beheer en UO performance analyse, mobiele gebruikers als coaches, thuiswerk en benodigde lokale installaties). Specifieke eisen voor bijvoorbeeld gehandicapte medewerkers moeten ingevuld kunnen worden (denk aan brailregels of apparatuur voor doven en slechthorenden);
- Vast / mobiel integratie mogelijkheden. Denk aan mobiele telefoons van de klant in relatie tot de dienst die we afnemen, bijvoorbeeld delen van de dienst kunnen door de klant eenvoudig via zijn mobiele telefoon af worden genomen;
- De klantervaring van de klanten wordt steeds belangrijker om de klant tevreden te kunnen houden. We zullen dus nog meer dan nu gaan bouwen op basis van klantreizen en 'design thinking';
- Naast klanttevredenheid is ook medewerker tevredenheid van steeds groter belang. Het verloop van medewerkers kost geld en kwaliteit en zet de service levels en klanttevredenheid onder grote druk. Moderne flexibele middelen die tegemoet komen aan de verwachtingen van medewerkers zijn belangrijk. Doorontwikkeling en upgrades zonder grote kosten voor UWV tijdens de looptijd moeten aandacht krijgen;
- Het bieden van een klantbeeld draagt bij om de klant sneller en pro-actiever te helpen. Idealiter weet UWV al wat de klant gaat vragen op basis van dit klantbeeld en het klantprofiel dat bij de klant hoort. Bij dat klantbeeld hoort een real-time inzicht in de klantcontacten;
- Klant en medewerker hebben de mogelijkheid om van kanaal te switchen als het contact dat vraagt;
- In het geval dat de klantadviseur niet het antwoord kan geven aan de klant maar deze teruggebeld moet worden door de backoffice, bewaakt de agent dat de klant het antwoord krijgt. Daarvoor moet 'workflow' functionaliteit beschikbaar zijn;
- Binnen de UWV app zal meer functionaliteit beschikbaar komen zodat ook via de app contact met UWV (en dus K&S) op kan worden genomen;
- Doordat meer en meer contacten digitaal zullen plaatsvinden zullen de openingstijden van K&S mee veranderen met de behoefte en de verwachting van de klant;
- Terugbel-verzoeken zijn niet meer van deze tijd. Het contact center zal meer en meer vragen in de frontoffice af gaan handelen;
- Werkgevers worden bediend door accountteams met interne en externe accountmanagers;
- In het kader van Quality Monitoring moeten coaches ook side by side gesprekken kunnen meeluisteren. De oplossing moet dat ondersteunen;
- Er moet regie kunnen worden gevoerd. Die is eenvoudig en goedkoop te integreren. Denk aan workflow management als er een terugbelverzoek bewaakt moet worden die naar de backoffice gaat of ondersteuning van de samenwerking tussen interne- en externe accountmanagers;
- Afhandeling zoveel mogelijk in de eerste lijn (hoge first line completion);
- Medewerkers zijn belangrijk en verloop moet tot een minimum worden beperkt. Ze hebben invloed op hoe ze hun werk- en rusttijden maar ook hoe ze hun werkomgeving inrichten. Ze kunnen zowel op een vestiging als thuis werken;
- De nieuwe oplossing faciliteert innovatie. Het is eenvoudig om te upgraden naar nieuwere versies. Er is een duidelijke roadmap voor de toekomst en het UWV kan daar invloed op nemen.

3.7 Security en Identity and Access Management (IAM)

De dienst 'security en IAM' omvat de volgende deel-kavels zoals in onderstaande figuur weergegeven (groen en donker blauw) binnen het huidige architectuur landschap:



Figuur 8 Scope van Security en IAM

3.7.1 Scope

Het wettelijk kader met betrekking tot Informatiebeveiliging en Privacy (IB&P) van het UWV is gebaseerd op:

1. AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming);
2. WDO (Wet Digitale Overheid);
3. SUWI (wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen);
4. BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) / ISO27001/2.

En ook op niet wettelijke kaders:

1. OWASP (Open Web Application Security Project);
2. Grip op SSD (Secure Software Development).

Van leveranciers, die diensten leveren aan UWV, wordt vereist dat zij zorgdragen dat UWV aan de betreffende wettelijke- en beleidskaders voldoen.

UWV stuurt op veilig gebruik van digitale gegevens en een betrouwbare informatievoorziening, gebaseerd op UWV-kaders en –beleid ten aanzien van IB&P met als doel: "Het waarborgen van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van UWV informatie in het IV landschap". UWV werkt op basis van 5 thema's (UWV Informatieplan 2020 – 2024):

1. Voldoen aan de AVG;
2. Veilige uitwisseling van gegevens;
3. Beveiliging van portalen;
4. Aantoonbaar in control;

5. Ongestructureerde informatie op orde.

UWV wil met haar inkoopbeleid de vraag naar digitaal veilige ICT-producten en diensten stimuleren. Door scherpere cybersecurity criteria op te nemen bij aanbestedingen streeft UWV naar verhoging van de veiligheid van haar dienstverlening en wil daarmee ook goed voorbeeld geven. Hierdoor ontstaat een prikkel voor aanbieders om digitaal veilige producten te bouwen en op de markt te brengen. Hierbij gebruikt UWV de ICO-wizard met daarin de wettelijk vereiste inkoopvoorschriften vanuit beveiliging en privacy voor overheidsorganisaties: <https://bio-overheid.nl/ico-wizard/>. De ICO-Wizard biedt in de inkoopfase duidelijkheid om het goede gesprek vanuit UWV als opdrachtgever te faciliteren en vanuit de opdrachtnemer om te weten wat er verwacht zou kunnen worden. De nadere afspraken hierover leggen we vast in de inkoopstukken, de contracten set, als vragen in de TPM (Third Party Memorandum) en in de SLA en DAP.

De ICO-wizard maakt gebruik van de BIO-thema-uitwerkingen, Grip-op-SSD (Secure Software Development), de Pas Toe of Leg Uit lijst van het Forum Standaardisatie en de Richtlijnen NCSC. Hiernaast zijn, zoals gesteld de AVG, de WDO en de wet SUWI van toepassing.

3.7.2 Situatie

Om te kunnen sturen op het IB&P-domein is inzicht in status van risico's, beveiliging en privacybescherming nodig. Dit inzicht is bovendien van belang om aantoonbaar te kunnen maken dat het UWV aan de vereisten van wetgeving en normenkaders voldoet. Hiertoe is in de inrichting van een Information Security Management System (ISMS) voorzien. Hiermee kan de informatie efficiënt worden verwerkt, ontstaat een basis voor rapportage en sturing en geeft concern-breed inzicht in de mate van compliance. Dankzij de inrichting van een centrale voorziening om logdata uit infrastructuur en applicaties op te slaan (loghost), kan het UWV adequaat op afwijkingen van standaard patronen reageren en actie ondernemen om problemen te voorkomen, te beperken en op te lossen. De betreffende tooling wordt geleverd door KPN. De dienstverlening (SOC) wordt door UWV zelf uitgevoerd. Van contractpartijen op deeloplossingen binnen de IT omgeving wordt verwacht dat zij hun eigen SIEM/SOC en onderliggende loghost-dienst hebben ingericht en hiermee koppelen aan het SIEM/SOC van het UWV.

Op het gebied van IB&P zijn maatregelen voor de AVG in het IV-voortbrengingsproces geïmplementeerd. Deze maatregelen betreffen: de verankering van de principes 'privacy by design' en 'privacy by default', inzicht in verwerkingen van persoonsgegevens, implementatie van een model voor het uitvoeren van Gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (GEB). Het 'richtinggevend beleidskader privacy' is vastgesteld, waarin staat beschreven wat het voor UWV betekent om aan de vereisten van de AVG te voldoen. De komende jaren werkt UWV aan realisatie van het beleid.

UWV beschikt over een voorziening om via de portalen veilig gegevens met burgers en werkgevers uit te wisselen. De bestaande voorziening biedt onvoldoende bescherming om extra gevoelige gegevens (zoals medische gegevens) uit te kunnen wisselen. Ten aanzien van de verkaveling is het de vraag hoe om te gaan met verschillen in dataclassificatie. UWV investeert in maatregelen die bijdragen aan het verder terugdringen van datalekken, zoals het minimaliseren van de exportfunctie in applicaties met veel persoonsgegevens en het implementeren van een Data Loss Prevention tool.

SOC/SIEM zelf is buiten scope maar de afhankelijkheid is groot. Ten aanzien van Threat en Security Monitoring worden er strikte voorwaarden gesteld aan de KWNT-dienstverlening:

- Log Management (A). Logging wordt vanuit systemen en netwerkcomponenten gecollecteerd in een centraal log management systeem (Collectie, Normalisatie, Aggregatie, Archiveren, Schonen);
- Datafeed Service (B). Voorzien in het continu, (near-) real-time beschikbaar stellen en ontvangen van de nodige data (Inkomend, Uitgaand, Koppelvlak);
- Security Monitoring (C). Monitoring en analyse van afwijkend gedrag inclusief (het aansturen van de) opvolging (Log search, Correleren, Detectie, Ticketing, Analyse, Respons);

- Threat Intel en Hunting (D). Bieden van verfijnde informatie over dreigingen met betrekking tot het IT landschap, alsook het verwerken van (aangeleverde) externe bronnen op dit gebied (Dreigingsbeeld, Intrusie indicatie (IOC), Verrijken, Pro-actie);
- Vulnerability Management (E). Vaststellen en wegnemen van kwetsbaarheden. Voorziet operationeel tevens security policy compliance management (Discovery, Scan, Follow-up, Operational compliance);
- Insight Service (F). (Near-) realtime inzicht in de werking van het gehele pakket aan technische beveiligingsmaatregelen (Realtime inzage, Sensoren, Research, Knowledge Base).

Bij KPN is voor Threat en Security Monitoring onder andere de dienst 'KWN-Loghost' ingericht als centrale broker voor de logdata stroom. KPN levert daarnaast op het vlak van security en IAM de volgende diensten binnen het domein werkplek en netwerk:

- Firewalls, WAF, IPS/IDS-diensten;
- End-point protection;
- Virus/malware protection;
- Toepassing open standaarden (web- en e-maildomeinen, waaronder DNSSEC-DMARK-DKIM, HTTPS, HTST, TLS, IPv6);
- Toepassing generieke overheidsdiensten (GOVroam, digikoppeling, PKI-Overheid, DigID);
- SIEM tooling ten behoeve van eigen dienstverlening (SOC) door het UWV;
- NCSC. Nationaal Detectie Netwerk-sensoren in het KPN-netwerk.

Naast werkplek- en connectiviteitsdiensten biedt KPN (als onderdeel van de werkplekdiensten) ook backend diensten aan voor de werkplek in de vorm van een active directory omgeving die wordt ingezet ten behoeve van IAM en Single Sign-On (SSO) op basis van Kerberos en federatieve toegang zoals SAML. Het bovenliggende autorisatiebeheersysteem van UWV is ABS2, een toepassing van IAM EXPERTS, en door KPN geleverd en beheerd. ABS2 functioneert als het aanvraagstelsel voor de gebruikersaccounts en autorisaties, en provisioning van deze gebruikersaccounts in de Active Directory en primaire productie systemen van het UWV. Het wordt gebruikt als centrale tool voor het toekennen en ontnemen van geautomatiseerde bedrijfs-toepassingen, applicaties en systemen voor de UWV werknemers. KPN is verantwoordelijk voor Technisch Applicatie Beheer en het UWV voor het Functioneel Applicatie Beheer van ABS2. Het KPN begrip 'Technisch Applicatie Beheer' omvat het beheer van de IT infrastructuur ('Technisch Beheer') dat door KPN zelf wordt uitgevoerd, en tevens omvat dit het beheer en onderhoud van ABS2. Ten aanzien van ABS2 vindt er in 2020 een vooronderzoek plaats naar de vervanging van ABS2.

3.7.3 Ontwikkelingen

UWV richt zich middels een risico-gestuurde aanpak op het voldoen aan BIR/BIO en Beleidskader Privacy. Belangrijke ontwikkelingen voor het UWV zijn:

- Invoering Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) per 2020: zwaardere druk op toepassing encryptie/cryptografische beheersmaatregelen op data in use, in transit en at rest;
- Wet Digitale Overheid (WDO): wordt in 2020 van kracht, vooruitlopend daarop vinden reeds adoptie afspraken met overheidsorganisaties plaats ten aanzien van toegankelijkheid overheidsdiensten (EIDAS) voor burgers, bedrijven (en eigen medewerkers), implementatie open standaarden (PTOLU-lijst, Forum Standaardisatie);
- Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van cloud based werken/SAAS-oplossingen, dit vergt nieuw security beleid en richtlijnen.

De toenemende digitalisering en aangescherpte wetgeving stellen hogere eisen aan de Informatiebeveiliging en Privacybescherming (IB&P). Om aan deze eisen te kunnen voldoen heeft UWV een strategische IB&P-veranderagenda opgesteld die als leidraad geldt voor de uit te voeren trajecten in de komende jaren. De maatregelen zijn opgenomen in een roadmap voor heel het UWV waarbij de trajecten thematisch zijn geclusterd. Belangrijk kenmerken zijn: Secure Supply chain (ook ten aanzien van onderaannemers), verhogen van de pro-activiteit (ook in informatievoorziening vanuit leveranciers), 24/7 SOC-dienstverlening, Total Security Management (security voor de gehele waardeketen) en toepassing van 'Redteaming-dienstverlening'.

3.7.4 Visie

Met de toepassing van cloud-functionaliteit en verregaande samenwerking met externe stakeholders ziet UWV dat cyber security, informatiebeveiliging en privacy onderwerpen zijn die ook in de komende jaren substantieel veel aandacht blijven vragen. Hierbij worden de volgende domeinen onderscheiden:

- Klantcontact en werkgeversdienstverlening (I&A-visie K&S);
- Partners en andere overheidsorganisaties (IGAD - GD);
- Eigen medewerkers (AD-ABS2 /Helios).

UWV verwerkt persoonsgegevens van meer dan 13 miljoen personen. UWV gaat zorgvuldig met de gegevens van zijn klanten om door uit te gaan van het principe van 'security en privacy by design/default' bij de bouw van nieuwe systemen en bij wijzigingen in het bestaande ICT-landschap.

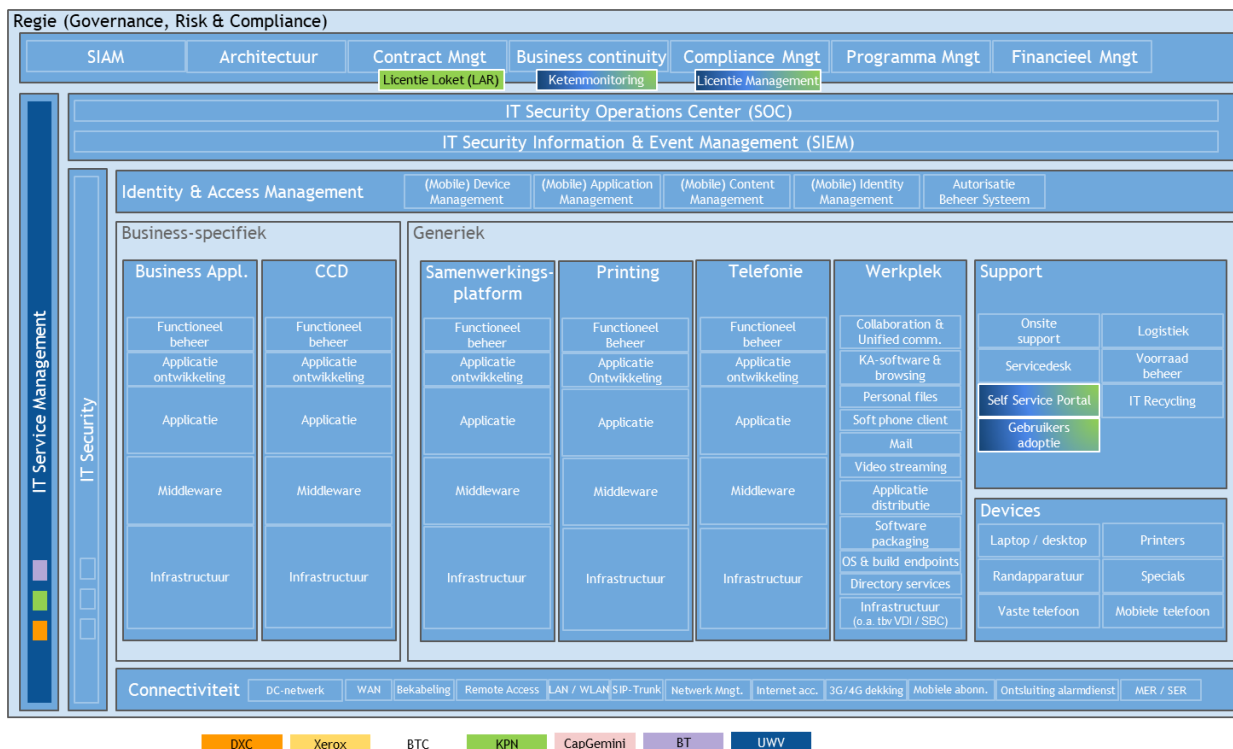
Binnen de organisatie wordt er met verschillende typen vertrouwelijke informatie gewerkt. Zorginformatie (bijvoorbeeld van keuringsartsen) en juridische informatie (bijvoorbeeld van de afdeling bezwaar & beroep) vereisen bijvoorbeeld een ander niveau van beveiliging. Toekomstige oplossingen houden rekening met deze verschillen en voorzien in de juiste maatregelen om beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie te allen tijden te borgen.

De ontwikkelingen ten aanzien van de werkplek vereisen een strategische visie op IAM die op verschillende doelgroepen van UWV kan worden toegepast. UWV dient goed te onderzoeken wat de implicaties zijn van het gebruik van cloud-identities benodigd voor de KA/werkplek diensten, in relatie tot het bedrijfsapplicatielandschap. Met het traject 'Toekomstvast autorisatiebeheer' zal de strategische visie vertaald worden naar tactisch beleid en operationele richtlijnen, ondersteund door een toekomstvaste IAM-applicatie voor IAM voor de eigen medewerkers. UWV heeft als visie dat Identificatie, Authenticatie en Autorisatie ontkoppeld worden, wat aansluit op de verdere toepassing van wettelijke (overheids) identificatie- en authenticatietools. Het UWV zal (verder) wettelijke overheidsmiddelen toepassen in het kader van Identificatie, Authenticatie (één online identiteit) en PAM (Privileged Account Management, hoogbevoegde accounts). De toekomstige IAM-applicatie van UWV voor eigen medewerkers, is flexibel en tegelijkertijd alles omvattend en daarmee een bedrijf kritische applicatie die als zodanig wordt gepositioneerd. Deze IAM applicatie moet naadloos aansluiten op de IAM voorzieningen van de werkplek.

UWV investeert veel in IB&P-maatregelen op de primaire en ondersteunende processen en systemen. IB&P maatregelen lijken soms op gespannen voet te staan met efficiënt en effectief (samen)werken en/of kennisdelen. Onvermijdelijk is dat in de uitvoering tot op zekere hoogte ook ongestructureerde gegevens buiten deze processystemen worden opgeslagen en daarmee onbedoeld aan de standaard ingeregelde IB&P-maatregelen onttrokken. Het gaat hierbij om omgevingen zoals SharePoint, Outlook en andere opslagmogelijkheden voor medewerkers binnen de beveiligde werkomgeving van UWV. In 2018-2019 heeft UWV een grootscheepse actie ondernomen voor het opschonen en beheren van de gezamenlijke schijf-opslag. Er dient echter ook schoning en beheer te worden ingericht voor de overige omgevingen. In relatie tot de gestructureerde gegevensstromen van UWV in de primaire proces applicaties. Om zo te komen tot beheerde data ook in de KA omgeving om veilig en eenvoudig te kunnen samenwerken en kennis te delen.

3.8 Regie

De dienst regie omvat de volgende deel-kavels zoals in onderstaande figuur weergegeven (groen en donker blauw) binnen het huidige architectuur landschap.



Figuur 9 Scope van Regie

3.8.1 Scope

Tot de scope van regie behoren de onderstaande onderdelen:

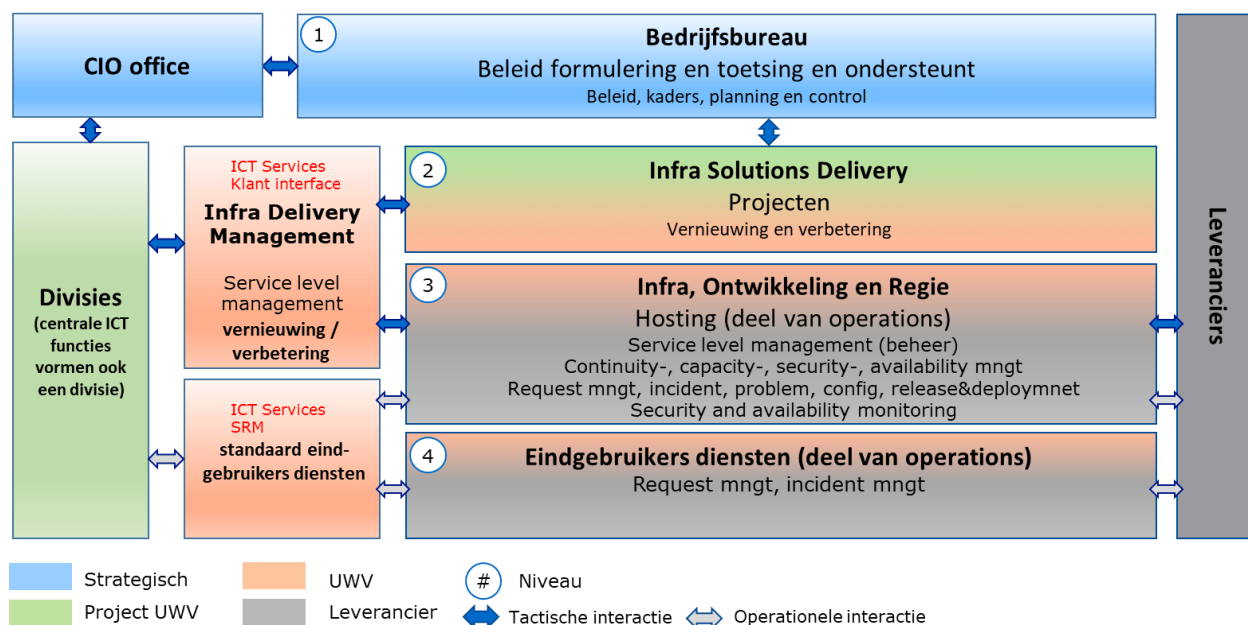
- Generieke support onderdelen. Onsite support, servicedesk, self service, gebruikers adoptie;
- Licentie management:
 - Registreren van licenties en meten (inventory);
 - Rapporteren en adviseren over compliance en looptijden;
 - Begeleiden van aanschaf- en audit trajecten;
 - Adviseren in applicatierationalisatie.
- Licentie loket. Het op verzoek aanschaffen en leveren van software en licenties (reseller functie) en rapporteren over compliancy;
- Ketenmonitoring. Uitvoering van het proces op ketenbeheer. Meten en sturen op alle afgesproken garanties in de leveringsketens van diensten. SOC/SIEM valt buiten scope maar elke dienst sluit aan op de event monitoring van UWV. Hiermee kan er wel sprake zijn van SIEM op onderdelen die in scope zijn.
- 'IT Service Management' is integraal onderdeel van elke geleverde dienst over alle lagen heen.

Buiten scope zijn de regie onderdelen die in de retained organisatie blijven. Hierbij moet gedacht worden aan: Service integratie, Architectuur, Contract Management, Business Continuity, Project- en Programma Management en Financieel Management.

Regievoering op de CCD dienstverlening vindt plaats vanuit de IV organisatie van de divisie K&S. Daarmee is onderstaande niet van toepassing op regie op de CCD dienstverlening.

3.8.2 Situatie

Begin 2019 heeft een herijking van het regiemodel plaatsgevonden naar aanleiding van de aanbesteding van datacenter diensten door UWV. Op basis daarvan is het huidige regiemodel van de afdeling ICT Services vastgesteld inclusief de positie van haar leveranciers. Deze is weergegeven in figuur 9. Onder de term 'infra' vallen naast de datacenter ook de ICT werkplek-, netwerk- en telefonie (vast en mobiel) diensten.



Figuur 10 Schematisch het regiemodel

UWV heeft op dit moment een ICT die grotendeels aanbodgericht opereert met een beweging naar meer vraaggericht: UWV *ondersteunt* de business met ICT door het bieden van oplossingen en is steeds meer in staat tot het *beantwoorden* van de business-vraag naar ICT.

- De organisatie biedt IT functies aan, op het moment dat de business hierom vraagt;
- De organisatie helpt bij het oplossen van issues en kan deze in een relatief korte tijd oplossen;
- De organisatie kent de contracten met de leveranciers en stuurt hierop.

De kernactiviteiten van de regiorganisatie met betrekking tot *run* zijn:

- Levert ondersteuning op de door UWV aan haar medewerkers beschikbaar gestelde diensten, zowel lokaal als landelijk;
- Is aanspreekbaar op continuïteit, veiligheid en stabiliteit van de afgesproken diensten;
- Werkt binnen de kaders van het UWV-ICT beleid en de outsourcing kaders en ziet toe op compliance;
- Voert de regie op de uitbestede diensten en is de enige opdrachtgever voor de leveranciers;
- Controleert de leveranciers op het nakomen van (kwaliteit) afspraken;
- Werkt vanuit eenduidig gedefinieerde processen en een continue verbetercyclus.

De kernactiviteiten van de regiorganisatie met betrekking tot *change* zijn:

- Ontwikkelt voorstellen voor te leveren diensten en onderliggende software en apparatuur;
- Stemt voorstellen voor nieuwe en gewijzigde diensten af met stakeholders;
- Werkt binnen de kaders van het UWV beleid. UWV Infra architectuur is de leidraad voor inrichtingskeuzes;

- De infrastructuur wordt schaalbaar, modern en onderhoudbaar ontworpen;
- Begeleidt de opdracht gevende divisies naar de overeengekomen standaarden en werkwijzen.

Bij de levering van (eerstelijns) diensten aan eindgebruikers en voor de operationele interface met leveranciers spelen diverse teams, waaronder de eigen Servicedesk van UWV, een belangrijke rol. Een goede regiefunctie moet dit samenspel garanderen.

3.8.3 Ontwikkelingen

UWV beweegt steeds meer van een aanbodgerichte ICT in de richting van vraaggerichte ICT. De ambitie gaat nog verder: het samen met de business innoveren. De vraaggerichte ICT heeft de volgende doelen:

- De regieorganisatie kent de belangrijkste stakeholders uit de business en weet deze te benaderen;
- Er worden structurele oplossingen bedacht voor de business die leiden tot verbetering van de dienstverlening van het UWV;
- Weet de requirements van de business optimaal te vertalen naar de leveranciers.

3.8.4 Visie

De samenwerking met leveranciers heeft een grote invloed op de wijze waarop IT-diensten geoptimaliseerd worden en het succes daarvan. Daarom versterkt UWV de komende jaren zijn Leveranciersmanagement en ook de interne regiefunctie vanuit de diverse IV-onderdelen. De overtuiging is dat 'digital' de drijvende kracht is achter de business. ICT wil met een sterke focus op de vraag van de klant nieuwe initiatieven aandrijven met als doel om samen te innoveren met de business, gedreven door ICT.

- De organisatie kent de betrokken stakeholders uit de business en werkt daar structureel mee samen;
- Er wordt niet alleen gezocht naar oplossingen voor vandaag maar ook nagedacht over de oplossingen van morgen;
- ICT Services kent, door middel van nauwe samenwerking met de leveranciers, de laatste relevante technologische ontwikkelingen.

4 Procedure marktconsultatie

Dit hoofdstuk gaat in op de wijze waarop de marktconsultatie is vormgegeven.

4.1 Procedure

4.1.1 Hoofdpijnen procedure en planning

Er is sprake van een zeer brede scope, waarbij er voor verschillende domeinen verschillende doelstellingen en vragen zijn. Om die reden heeft UWV ervoor gekozen de marktconsultatie op te knippen in vier domeinen, te weten 1. Werkplek, 2. Netwerk en Telecom, 3. CCD en 4. System- en Service Integrator. Voor de keuze van deze domeinen is aangesloten op het onderscheid dat in de markt gemaakt wordt en is geen voorschot op toekomstige verkaveling. Binnen elk domein is naar een gemêleerd deelnemersveld gezocht, zodat de toegevoegde waarde van de marktconsultatie gemaximaliseerd wordt. Hierbij wordt gestreefd naar de volgende verdeling:

- Minimaal 4 deelnemers uit het werkplek sub-domein, idealiter bestaande uit minimaal 1 'leader' volgens Gartner, 2 niche partijen voor digitale werkplek en 1 partij met een sterke lokale (NL) footprint;
- Minimaal 2 deelnemers uit het Netwerk en Telecom sub-domein;
- Minimaal 2 deelnemers uit het CCD sub-domein;
- Minimaal 1 additionele deelnemer met een sterke lokale (NL) footprint met een hoge klanttevredenheid op meerdere domeinen die in staat is (eventueel met onder aanneming) de complete scope te bedienen als System- en Service Integrator.

UWV heeft gekozen voor een interactieve marktconsultatie bestaande uit een schriftelijke ronde gevolgd door optioneel toelichtende dialoogsessies per deelnemer. Er is op datum 20 april 2020 een openbare aankondiging van de marktconsultatie geplaatst op TenderNed, met vermelding van de normen voor deelname en de mogelijkheid tot deelname. Daarin is de volgende procedure gecommuniceerd met een totale doorlooptijd van vier weken.

1. Indien belangstellenden zich melden, vindt het volgende plaats:
 - a. Beoordeling of de desbetreffende marktpartij binnen de gestelde normen valt. Bij een positieve uitslag wordt het marktconsultatie informatiedocument inclusief vragenlijst verstrekt aan de desbetreffende marktpartij. In andersluidend geval wordt eventueel nog nadere informatie opgevraagd, of wordt teruggekoppeld dat niet aan de normen wordt voldaan.
 - b. Terugkoppeling en waar van toepassing toezending van stukken binnen enkele werkdagen na kennisgeving van belangstelling door de marktpartij.
 - c. Alle uitgenodigde marktpartijen dienen hun antwoorden op de vragen in het marktconsultatiedocument in.
2. Op basis van de ingediende antwoorden op de vragenlijsten zal beoordeeld worden welke partijen worden uitgenodigd voor een dialoogsessie om de beantwoording nader toe te lichten.

De onderstaande tabel beschrijft de verschillende stappen van de marktconsultatie inclusief de beoogde planning. Het UWV behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. Dialoogsessies worden gepland in alfabetische volgorde.

Nr.	Activiteit	Datum
1	Publicatie TenderNed van de marktconsultatie	20 april 2020
2	Uiterste datum verzoek tot deelname	28 april 12 uur
3	Beoordeling verzoek en indien wordt voldaan aan de normen toezending van dit informatie document	Binnen enkele werkdagen na verzoek tot deelname

4	Gelegenheid tot stellen van vragen door deelnemers aan UWV via template Nota van Inlichtingen (Bijlage-1) in Negometrix.	6 mei 17:00 uur
5	Beantwoording door UWV van ontvangen vragen van deelnemers door UWV via Nota van Inlichtingen in Negometrix.	Uiterlijk 13 mei
6	Indienen van de schriftelijke antwoorden op de marktconsultatievragen van UWV via Negometrix.	22 mei 13:00 uur
7	Bestudering antwoorden deelnemers en voorbereiding dialoog sessies door UWV	22 mei – 29 mei 2020
8	Dialoogsessies	1 juni – 5 juni
9	Publicatie openbaar marktconsultatie verslag op TenderNed	juli 2020

Tabel 2 Planning marktconsultatie

4.1.2 Bevestiging deelname

UWV verzoekt u om uiterlijk op 28 april 12:00 uur aan te geven of u wenst deel te nemen aan de marktconsultatie. U wordt verzocht dit te doen bij de UWV contactpersoon, zoals opgenomen onder paragraaf 4.2.3. Binnen enkele werkdagen vindt de beoordeling plaats of de desbetreffende marktpartij binnen de gestelde normen valt en teruggekoppeld aan de betreffende marktpartij. Bij een positieve uitslag wordt dit marktconsultatie informatiedocument inclusief vragenlijst verstrekt aan de desbetreffende marktpartij. In andersluidend geval wordt eventueel nog nadere informatie opgevraagd.

4.1.3 Indienen antwoorden

UWV maakt voor deze marktconsultatie gebruik van het beveiligde elektronische communicatieplatform Negometrix. U wordt verzocht al uw communicatie (vragen en uw respons) aan te leveren via de afgeschermd module binnen Negometrix. Voor het indienen van de beantwoording kunt u de upload button gebruiken. Er zijn binnen Negometrix twee verschillende upload secties ingericht voor de beantwoording:

- **Openbare upload sectie (verplicht):** deze upload sectie dient gebruikt te worden voor het indienen van uw antwoorden op de vragen van UWV. Informatie die via deze upload sectie wordt ingediend, wordt door UWV gebruikt bij het samenstellen van het openbare marktconsultatie verslag dat na afloop van de marktconsultatie op TenderNed wordt gepubliceerd;
- **Vertrouwelijke upload sectie (facultatief):** deze upload sectie dient gebruikt te worden indien u aanvullende vertrouwelijke /niet-openbare informatie m.b.t. deze marktconsultatie wenst te delen met UWV. Informatie die via deze upload sectie wordt ingediend, wordt door UWV uitsluitend voor interne doeleinden gebruikt. Deze informatie wordt niet gebruikt bij het samenstellen van het openbare marktconsultatie verslag. UWV behoudt zich het recht voor deze informatie terzijde te leggen en terug te sturen naar de indiener als ten onrechte een beroep op vertrouwelijkheid wordt gedaan.

U kunt uw antwoorden in Negometrix aanpassen totdat de gestelde deadline verstreken is. Uw antwoorden zijn definitief na het verstrijken van deze deadline.

4.1.4 Dialoogsessies

Na het indienen van de schriftelijke beantwoording wordt u mogelijk uitgenodigd voor een dialoogsessie met UWV op het moment dat UWV nadere toelichting wenst op de door u geformuleerde antwoorden op de vragen in hoofdstuk 5. De dialoogsessie vindt in voorkomend geval plaats op locatie bij UWV (La Guardiaweg 116-162, 1043 DL Amsterdam) of een nader te communiceren vergadergelegenheid daar in de buurt. Wij verzoeken u vriendelijk om in de week voorafgaande aan de dialoogsessie de namen en contactgegevens van de personen die namens uw organisatie deelnemen

aan de dialoogsessie door te geven aan de contactpersoon voor deze marktconsultatie (zie 4.2.3). U kunt maximaal 4 deelnemers aanmelden voor de dialoogsessie.

Ten behoeve van de verslaglegging worden van de dialoogsessies audio opnamen gemaakt met door UWV ter beschikking gestelde opname apparatuur. UWV maakt na afloop van de dialoogsessie een verslag van hetgeen besproken is. Dit verslag wordt ter validatie aan u aangeboden.

4.1.5 Marktconsultatie verslag

In lijn met artikel 41 van Richtlijn 2014/24/EU wordt de uitkomst van de marktconsultatie (uitgezonderd de gerechtvaardigd door de deelnemers als bedrijfsvertrouwelijke gekenmerkte informatie van de deelnemers) opgenomen in een geanonimiseerd openbaar marktconsultatie verslag. In dit verslag wordt per gestelde vraag een geanonimiseerde samenvatting gemaakt op hoofdlijnen van de ontvangen reacties. Dit verslag wordt na afronding van de marktconsultatie gepubliceerd op TenderNed en wordt tevens opgenomen in de stukken van de voorgenomen aanbesteding(en). Daarnaast worden de conclusies en daarop gebaseerde aanpak van de aanbesteding(en) besproken tijdens een, als onderdeel van de aanbestedingsprocedure, te organiseren informatiebijeenkomst. Partijen die geïnteresseerd zijn in deelname aan de voorgenomen aanbesteding kunnen zich t.z.t. aanmelden op het moment dat deze wordt gepubliceerd op TenderNed.

4.2 Wijze van informatieverstrekking

4.2.1 Vragen / Nota van Inlichtingen

Deelnemers worden in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen over de inhoud en de procedure van de marktconsultatie. Dit kan alleen schriftelijk via een bericht in Negometrix waarbij uw vragen conform Bijlage-1 Template Nota van Inlichtingen worden ingediend. Uitsluitend vragen die door u schriftelijk en conform het template zijn ingediend worden in behandeling genomen. De vragen van de deelnemers worden na ontvangst door UWV geanonimiseerd en beantwoord. In dit kader vragen wij u uw vragen zoveel mogelijk geanonimiseerd aan UWV beschikbaar te stellen. De antwoorden (inclusief vraag) worden aan alle marktconsultatie deelnemers verspreid via een bericht in Negometrix.

U kunt t/m 6 mei 17:00 uur vragen stellen over de inhoud en de procedure van de marktconsultatie. Alle gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden worden uiterlijk 13 mei 17:00 uur via Negometrix aan alle deelnemers van de marktconsultatie verstrekt door middel van een Nota van Inlichtingen. Vervolgens ontvangt UWV de antwoorden op de in hoofdstuk 5 gestelde marktconsultatievragen (inclusief de eventuele verduidelijking hierop) uiterlijk 22 mei 17:00 uur.

4.2.2 Fouten en tegenstrijdigheden

Alle documenten met bijbehorende bijlage naar aanleiding van de onderhavige marktconsultatie, zijn door UWV met de grootst mogelijke zorg samengesteld en opgesteld. In het geval een deelnemer fouten, onrechtmatigheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden of onduidelijkheden ontdekt waarvan u denkt dat dit het resultaat van een goede marktconsultatie in de weg staan, dan verzoeken wij u vriendelijk UWV hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

4.2.3 Contactpersoon

UWV contactpersoon voor deze marktconsultatie is Henk Rouwen. Bij afwezigheid heeft Henk Rouwen als vervanger Niels Vegter. U kunt de contactpersoon bereiken door het versturen van een bericht via de berichtenfunctie van Negometrix.

Het is niet toegestaan om met een andere persoon dan de hierboven genoemde contactpersoon in contact te treden over het onderwerp van deze marktconsultatie. Doet u dit toch dan kan dit leiden tot uitsluiting van deelname aan de marktconsultatie.

4.2.4 Mondelinge informatie

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties van medewerkers en/of adviseurs van UWV, gedaan in het kader van deze marktconsultatie. Deelnemers kunnen zich slechts beroepen op schriftelijke informatie verstrekt door bevoegde UWV personen. Deze informatie wordt altijd via Negometrix ter beschikking gesteld.

4.3 Voorwaarden

4.3.1 Voertaal

De voertaal van de marktconsultatie is Nederlands. Tevens dienen alle stukken in de Nederlandse taal te worden ingediend.

4.3.2 Karakter marktconsultatie en kostenvergoeding

UWV benadrukt dat de marktconsultatie is bedoeld om marktinformatie te verzamelen. In die zin heeft zij zowel voor UWV als de deelnemers een vrijblijvend karakter. Het meedoen aan de marktconsultatie door deelnemers geschiedt geheel op vrijwillige basis. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie door deelnemers beïnvloedt vanzelfsprekend niet hun positie in een eventuele toekomstige aanbestedingsprocedure.

Voor de kosten van deelname aan deze marktconsultatie (waaronder onder meer het samenstellen en aanleveren van de respons en het deelnemen aan dialoogsessies) stelt UWV geen vergoeding beschikbaar.

4.3.3 Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht, die rusten op door UWV verstrekte documenten en informatie in het kader van deze marktconsultatie, waaronder in ieder geval te begrijpen het marktconsultatie document (dit document) en verstrekte toelichtingen, berusten bij UWV.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van UWV niets uit de door UWV verstrekte documenten evenals daarbij behorende bijlage worden veelevoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, behoudens indien en voor zover dit in redelijkheid noodzakelijk is voor het juist en volledig kunnen beantwoorden van de vragen.

4.3.4 Vertrouwelijkheid

De door UWV verstrekte documenten in het kader van deze marktconsultatie dienen als vertrouwelijk te worden behandeld en slechts aan medewerk(st)ers te worden verstrekt of getoond die voor deelname aan de marktconsultatie daarvan kennis moeten nemen. Gebruik, reproductie en openbaar maken van informatie of delen daarvan buiten deze marktconsultatie of aan deze marktconsultatie gerelateerde mondelinge c.q. schriftelijke communicatie is niet toegestaan.

De door deelnemer als vertrouwelijk ingediende informatie met betrekking tot deze marktconsultatie (zie ook 4.1.3) wordt door UWV vertrouwelijk behandeld. UWV maakt deze informatie niet bekend aan derden – waaronder begrepen andere geconsulteerde deelnemers – behoudens indien en voor zover UWV op grond van enige wettelijke verplichting, dan wel in het kader van een rechtsgeding, redelijkerwijs gehouden is tot openbaarmaking.

4.3.5 Formats en invulinstructies

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen gebruik maken van eigen formats en templates bij het indienen van de schriftelijke antwoorden, mits dit gebeurt conform de onderstaande instructies:

- De volgorde, nummering en formulering van de vragen zoals aangebracht door UWV wordt ongewijzigd overgenomen;
- Het antwoorddocument is zodanig gestructureerd dat uw antwoorden op de vragen voor UWV gemakkelijk terug zijn te vinden (duidelijke hoofdstuk/paragraaf indeling met indien nodig duidelijke verwijzingen en een leeswijzer);

- Het antwoorddocument wordt aangeleverd in Word (versie 2010 of hoger) zodat UWV gemakkelijk tekstdelen kan kopiëren en plakken ten behoeve van het marktconsultatieverslag. U wordt vriendelijk verzocht het antwoorddocument niet in PDF of een ander format in te leveren.

4.3.6 Instemming voorwaarden

Deelnemers gaan door indiening van de ingevulde vragenlijst akkoord met de voorwaarden zoals opgenomen in dit document.

5 Context en vragenlijst per onderwerp

Dit hoofdstuk geeft per onderwerp de context en vragenlijst weer:

- Paragraaf 5.1 bevat generieke vragen rond aanbestedingsstrategie en verkaveling;
- Paragraaf 5.2 t/m 5.8 bestrijkt de verschillende diensten zoals ook in hoofdstuk 3 behandeld.

Het KWNT-domein beslaat een breed spectrum van diensten. Mogelijk kunt u niet alle vragen beantwoorden. UWV verzoekt u ten minste die vragen te beantwoorden die van toepassing zijn op uw eigen achtergrond, expertise en 'best practices'. Bij vragen die u niet kan beantwoorden, omdat deze wellicht buiten uw dienstenportfolio vallen, vraagt UWV dit kort gemotiveerd aan te geven.

Daar waar in de vraagstelling gerefereerd wordt aan 'de diensten', worden alle diensten in scope, zoals besproken in hoofdstuk 3 bedoeld, te weten: werkplek, netwerk, mobiele telefonie, vaste telefonie, CCD, security en IAM, én regie.

Bij de beantwoording vraagt UWV concrete antwoorden ten aanzien van de ontwikkelingen in de nabije toekomst die binnen een publieke organisatie als het UWV moeten passen. De scope is circa 3 tot 5 jaar.

5.1 Toekomstvisie en verkaveling

Context

UWV heeft in hoofdstuk 3 van dit document voor elke dienst een beschrijving gegeven van de huidige verkaveling, de belangrijkste ontwikkelingen en de visie richting de toekomst. Het is voor UWV van belang dat haar visie richting de toekomst en de daarbij gehanteerde verkaveling ook aansluiting vindt bij de hedendaagse marktontwikkelingen en het aanbod van de markt. Dit met de wetenschap dat UWV doorgaans een zogenaamde 'late follower' is als het gaat om nieuwe ontwikkelingen en bij het doorvoeren van veranderingen altijd de nadruk legt op continuïteit van bedrijfsvoering. UWV gebruikt daarom deze marktconsultatie om haar toekomstvisie te toetsen en daar waar nodig aan te vullen. Daarnaast gebruikt UWV deze marktconsultatie om te toetsen welke dominante verkavelingsopties er zijn inclusief bijbehorende kansen c.q. voordelen en risico's c.q. nadelen.

Vragen

Nr	Vraag
Vraag 1	Wat zijn volgens u de relevante marktontwikkelingen voor elk van de diensten in scope?
Vraag 2	Hoe kijkt u aan tegen de visie van UWV zoals opgenomen in hoofdstuk 3 per dienst? Wat zijn volgens u de 1) kansen c.q. voordelen en 2) risico's c.q. nadelen?
Vraag 3	Wat is uw eigen toekomstvisie op de diensten in scope?
Vraag 4	Hoe kijkt u aan tegen de huidige verkaveling zoals weergegeven in figuur 1 'Scope marktconsultatie'? Wat zijn in uw ogen de 1) kansen c.q. voordelen en 2) risico's c.q. nadelen van deze verkaveling?
Vraag 5	Welke verkaveling van de scope zoals gepresenteerd in Hoofdstuk 3 zou u adviseren aan UWV en waarom? Welke uitgangspunten en/of principes hanteert u hierbij?
Vraag 6	Hoe kenmerkt de door u geadviseerde verkaveling (zie antwoord op vraag 5) zich in termen van 1) kaveldefinities, 2) demarcatiepunten en 3) koppelpunten? Ga daarbij ook in op de positionering van functioneel beheer (door leverancier of door UWV).
Vraag 7	Gebruikersadoptie betreft mogelijk meerdere kavels, hoe realiseert UWV, integraal over alle kavels heen, gebruikersadoptie binnen uw visie op de verkaveling?

Vraag 8	In welke mate past de visie van UWV op de door u voorgestelde verkaveling? Geef aan waar de visie van UWV niet past bij uw verkaveling en wat de gevolgen daarvan zijn in de zin van risico's en impact.
Vraag 9	UWV heeft voor de aanschaf van apparatuur (telefoons (vast/mobiel) en werkplek) verschillende leveranciers. Hoe gaat u om met de aanschaf van apparatuur in de verkaveling die u UWV adviseert?
Vraag 10	UWV kiest op dit moment voor aanschaf van apparatuur (telefoons (vast/mobiel) en werkplek) waarbij de apparatuur in eigendom is van UWV. Er zijn ook mogelijkheden op de markt om apparatuur als een dienst af te nemen. Wat zijn volgens u de voordelen, nadelen en risico's van een dergelijke dienst? Welk advies geeft u UWV hierbij?

Tabel 3: Generieke vragen

5.2 Aanbestedingsstrategie

Context

UWV is voornemens om een aanpak te hanteren die start met een marktconsultatie gevolgd door één of meerdere aanbestedingen. Vóór definitieve gunning van een uiteindelijke overeenkomst aan de best scorende Inschrijver, vindt naar huidig inzicht een verificatiefase plaats (o.a. uitvoering van een betaalde pilot in de representatieve omgeving dus geen laboratorium setting). De overeenkomst wordt gegund bij succesvolle afronding van de verificatiefase. Bij een prestatie in de verificatiefase onder de daarvoor gestelde norm wordt er niet gegund aan de best scorende Inschrijver, maar wordt doorgeschakeld naar de tweede best scorende inschrijver waarmee ook een verificatiefase wordt doorlopen. Het doel van de verificatiefase is bijvoorbeeld het valideren van de aangeboden transitiestrategie en de werking van de technische oplossing van de best scorende inschrijver door uitvoering van een pilot in de UWV omgeving en het inventariseren van lessons learned op de aangeboden transitiestrategie.

Vragen

Nr	Vraag
Vraag 11	Wat is volgens u de juiste aanbestedingsstrategie om de door u geadviseerde verkaveling te implementeren? Werk deze aanbestedingsstrategie uit aan de hand van de volgende deelvragen: <ol style="list-style-type: none"> 1) Wat is het aantal benodigde aanbestedingen, welke kavels (en eventueel percelen) zitten in welke aanbesteding en waarom adviseert u deze indeling? 2) Voor welke aanbesteding(en) adviseert u een niet-openbare procedure en voor welke aanbesteding(en) een onderhandelingsprocedure? 3) Hoeveel Inschrijvers moet UWV volgens u maximaal selecteren voor de Gunningsfase van elke aanbesteding en waarom? 4) Welke kwalitatieve gunningscriteria adviseert u te hanteren per aanbesteding? 5) Welke looptijd adviseert u voor de contracten per door u gekozen kavels en wat zijn daarvan de voor- en nadelen?
Vraag 12	Welke voordelen / nadelen / risico's ziet u bij het uitvoeren van een succesvolle pilot als voorwaarde voor definitieve gunning? Waarop zou de pilot zich volgens u vooral moeten richten? Voor welke kavels in scope zou u deze pilot adviseren en waarom?

Tabel 4: vragenlijst ten behoeve van aanbesteding- en gunning strategie

5.3 Regie

Context

De scope, huidige situatie inclusief huidige ontwikkelingen bij UWV en de visie van UWV zijn terug te lezen in hoofdstuk 3.8. Een andere verkaveling betekent mogelijk ook dat de rol van de regie organisatie van UWV gaat veranderen (meer/minder service integratie door leverancier/UWV en meer/minder kavels aan te sturen). Het is voor UWV van belang dat haar visie richting de toekomst en

daarbij behorende ontwikkeling van haar regie organisatie ook aansluiting vindt bij de hedendaagse marktontwikkelingen. UWV gebruikt daarom deze marktconsultatie om haar toekomst visie te toetsen en daar waar nodig bij te stellen.

Vragen

Nr.	Vraag
Vraag 13	Wat is de impact van uw advies voor verkaveling op de huidige regie organisatie van UWV?
Vraag 14	Geef per kavel én over kavels heen inzicht op welk niveau service integratie plaatsvindt, hoe dat er op hoofdlijnen uitziet en welke partij (UWV, leverancier) daarbij volgens u in de lead is.
Vraag 15	Beschrijf per kavel waar de 'knip' ligt tussen regie activiteiten door de leverancier en UWV? Beschrijf dit aan de hand van de regie functies zoals beschreven in figuur 9 scope van regie. Waarom is voor deze 'knip' gekozen (m.a.w. wat zijn de voor- en nadelen van deze knip)?
Vraag 16	UWV werkt met IT-partijen samen in een continue cyclus van Advies, Implementatie, Beheer en Optimalisatie. Het blijkt echter in de praktijk lastig om de cirkel draaiend te houden omdat veel aandacht uitgaat naar het beheer van de IT-omgeving. De Optimalisatie vindt daarbij meestal slechts reactief plaats. Hoe kan de verkaveling van diensten ervoor zorgen dat de cirkel gaat draaien en blijft draaien zodat innovatie en optimalisatie wordt geborgd?
Vraag 17	Welke Service Levels (ook XLA's?) die u heeft afgesproken met uw klant hebben in de praktijk de meeste toegevoegde waarde en waarom?

Tabel 5: Vragen met betrekking tot Regie

5.4 Architectuur

Context

De architectuur van UWV zal aangepast moeten worden op de hedendaagse cloud-ontwikkelingen. Het gebruik van (public) cloud technologie heeft diverse voordelen zoals snelheid en flexibiliteit. ICT-diensten kunnen letterlijk met een druk op de knop aan- of uitgezet worden en op – en afgeschaald worden. Door de wereldwijde dekking van datacentra en het gebruik van internet zijn (public) cloud diensten overal ter wereld te gebruiken. Deze snelheid en flexibiliteit is vaak met eigen voorzieningen niet te realiseren tegen vergelijkbare kosten. Aan het gebruik van (public) cloud kleven echter ook risico's zoals de veiligheid en de beeldvorming daarover. Binnen de rijksoverheid is hier volop discussie over. Enerzijds moet vertrouwd worden op de maatregelen van een leverancier en anderzijds moet ook vertrouwd worden op het gedrag van de eigen medewerkers. UWV wil richting de toekomst ook steeds meer gebruik maken van de voordelen van de (public cloud) maar alleen als dit veilig (genoeg) kan en alleen als UWV hiermee kan blijven voldoen aan vigerende wet- en regelgeving.

Vragen

Nr.	Vraag
Vraag 18	In paragraaf 3.1.4 wordt een 'hybride doelarchitectuur' geschetst. Welke alternatieven ziet u voor deze doelarchitectuur? Wat zijn de voor- en nadelen van de verschillende opties en welke doelarchitectuur adviseert u die recht doet aan de doelstellingen van het UWV?
Vraag 19	Welk beleid ten aanzien van public cloud diensten (zoals Office 365) ziet u bij uw klanten (publieke sector) i.r.t. security, AVG en andere wetgeving?
Vraag 20	Welke risico's én kansen ziet u ten aanzien van het gebruik van public cloud diensten gegeven de scope van diensten?
Vraag 21	Welke alternatieven ziet u voor de inzet van public cloud diensten gegeven de scope van diensten?

Vraag 22	Bij een werkplek die volledig cloud-based is (self-service enrollment) en de applicaties vanuit het datacenter-kavel gepubliceerd worden in deze cloud-based werkplek, welke activiteiten zijn er in deze omgeving dan nog te beleggen om de volledige keten te beheren? Hoe adviseert u dat te beleggen en bij wie?
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabel 6: Vragen met betrekking tot architectuur

5.5 Werkplek

Context

De scope, huidige situatie inclusief huidige ontwikkelingen bij UWV en eigen visie zijn terug te lezen in hoofdstuk 3.2.

Vragen

Nr.	Vraag
Vraag 23	Welke persona's onderkent u op basis van de kenmerken van de UWV organisatie zoals geschetst? Hoe verschillen deze van de persona's zoals geschetst in § 3.2.4? Welke werkplek functionaliteit zou u vervolgens toebedelen aan iedere persona die u onderkent en waarom? Geef aan hoe deze persona's terugkomen in uw verkavelingsadvies zoals uitgewerkt in antwoord vraag 5.
Vraag 24	UWV overweegt (zie §3.2, §3.4 en §3.5) om werkplek- en telefonie dienstverlening binnen UWV meer met elkaar te integreren. Herkent u deze ontwikkeling? Wat zou uw advies zijn aan UWV ten aanzien van deze wens en waarom?
Vraag 25	Wat is uw visie op de 'digitale werkplek' die vanuit de browser wordt aangeboden (zie §3.2.4 'SaaS fatclient-werkplek')? Ziet u hierbij een integratie met het intranet van een organisatie en zo niet hoe verhouden de digitale werkplek en intranet zich dan tot elkaar?
Vraag 26	UWV heeft de wens om de werkplek continu mee te laten ontwikkelen met de laatste updates zodat grote, periodieke, migratie-trajecten tot het verleden behoren. Wat is uw visie op deze aanpak ('evergreen aanpak') en wat is de impact daarvan op de door u geadviseerde verkaveling?
Vraag 27	UWV heeft de wens om medewerkers meer vrijheden te geven binnen de werkplekoplossing zodat de werkplek naar eigen inzicht gepersonaliseerd kan worden. Wordt 'Shadow IT' hiermee voorkomen en/of heeft u andere adviezen om Shadow IT zo veel mogelijk te voorkomen?
Vraag 28	Welke vormen van technisch beheer op de werkplekoplossing kunt u leveren, en hoe kan UWV hier het beste op aansluiten? En welke van deze vormen wilt u adviseren en waarom?
Vraag 29	In §3.2.4 schetst UWV een eenduidige werkplek v.s. een drieduidige werkplek. Wat is úw visie op deze werkplek-indeling voor UWV en welke aandachtspunten ziet u ten aanzien van deze indeling bij de uiteindelijke verkaveling?
Vraag 30	UWV heeft de mogelijkheid binnen haar datacenter contract met DXC om applicatie ontsluiting naar de werkplek te realiseren via een door DXC aangeboden oplossing. Welke kansen en risico's ziet u vanuit technisch-, functioneel- of ander perspectief om van deze optie gebruik te maken? Kunt u zelf oplossingen aanbieden voor het ontsluiten van 'Legacy applicaties' en welke voordelen bieden deze oplossing UWV boven de optie om ontsluiting via DXC te laten lopen?
Vraag 31	Niet alle bedrijfsapplicaties van UWV zijn al geschikt voor ontsluiting op een Cloud werkplek. Welke oplossingen voorziet u hiervoor, en op welke wijze kan UWV hier het beste gebruik van gaan maken?

Tabel 7: vragen met betrekking tot de werkplek

5.6 Netwerk

Context

De scope, huidige situatie inclusief huidige ontwikkelingen bij UWV en eigen visie zijn terug te lezen in hoofdstuk 3.3.

Vragen

Nr.	Vraag
Vraag 32	Wat is uw visie op de realisatie van een intern trusted netwerk t.o.v. een zero trust netwerk?
Vraag 33	Wat is volgens u de impact van de verkaveling op de keuze tussen een intern trusted netwerk t.o.v. een zero trust netwerk?
Vraag 34	Voor de huidige puntoplossingen t.a.v. netwerk toegangscontrole, remote access toegang, firewalling en werkplek toegangscontrole heeft UWV (op het vlak van techniek en beheer) een meer geïntegreerde oplossing voor ogen. Wat is uw visie op dit streven en hoe is dit verwerkt in uw voorstel ten aanzien van de verkaveling?
Vraag 35	UWV heeft de mogelijkheid binnen haar datacenter contract met DXC om de internet-ontsluiting van de datacenters rechtstreeks bij DXC af te nemen. Welke kansen en risico's ziet u vanuit technisch-, functioneel- of ander perspectief ziet u om van deze optie gebruik te maken?

Tabel 8: Vragen met betrekking tot Netwerk

5.7 Telefonie (vast en mobiel)

Context

De scope, huidige situatie inclusief huidige ontwikkelingen bij UWV en eigen visie zijn terug te lezen in hoofdstuk 3.4 en 3.5.

Vragen

Nr.	Vraag
Vraag 36	In de markt worden twee belangrijke oplossingsrichtingen aangeboden op het gebied van telefoniedienstverlening: 1) Een zakelijke telefonieoplossing 'hosted voice' met 'vast-mobiel integratie' en 2) Een geïntegreerde telefonieoplossing vanuit een werkpleksuite 'Unified Collaboration & Communications'. Welke van de twee oplossingsrichtingen adviseert u UWV en wat zijn hiertoe doorslaggevende factoren?
Vraag 37	De huidige telefonie oplossing kent een strikte scheiding tussen mobiele- en vaste telefonie. Hoe borgt u integratie tussen vaste- en mobiele telefonie binnen uw standaard producten- en diensten catalogus?
Vraag 38	Bijna iedere UWV-medewerker beschikt over een mobiele telefoon ongeacht zijn of haar functie. In de markt wordt veelal segmentatie toegepast om op basis van functie (kenmerken) een mobiele telefoon ter beschikking te stellen. Wat is uw visie op dit beleid?
Vraag 39	Videoconferencing is bij UWV nu onderdeel van het telefonie kavel/contract. Is dit volgens u een goede keuze of zou dit in het werkplek kavel moeten worden ondergebracht? Adviseert u de videoconferencing dienst voor individuele gebruikers te integreren met videoconferencing voor vergaderruimtes in de gebouwen van UWV of adviseert u daarvoor een aparte oplossing?

Tabel 9: Vragen met betrekking tot telefoniediensten

5.8 Contact Center dienst

Context

De scope, huidige situatie inclusief huidige ontwikkelingen bij UWV en eigen visie zijn terug te lezen in hoofdstuk 3.6.

Vragen

Nr.	Vraag
Vraag 40	Kan, en zo ja op welke wijze, een contact center dienst volgens u integreren met andere applicaties / toepassingen die de klant gebruikt om diensten te leveren? Denk hierbij aan applicaties / toepassingen zoals CRM, ERP's, sociale media, etc. Welke koppelvlakken ontstaan hierdoor, tussen het kavel waar CCD in wordt aangeboden en het kavel waarin andere applicaties / toepassingen worden aangeboden?
Vraag 41	Kan, en zo ja op welke wijze, een contact center dienst volgens u integreren met de werkplekdiensten? In hoeverre is de digitale werkplek van een contact center dienst onafhankelijk van de onderliggende werkplek-devices (zero-footprint)?
Vraag 42	Kan, en zo ja op welke wijze, een contact center dienst volgens u integreren met de vaste- en mobiele telefoniedienst?
Vraag 43	Kan, en zo ja op welke wijze, een contact center dienst volgens u integreren met de netwerkdienst?
Vraag 44	De contact center dienst gebruikt in haar dienstverlening ICT componenten van de diensten Werkplek, Netwerk en Telefonie. Diverse keuzes kunnen worden gemaakt om een substantieel hogere beschikbaarheid en stabiliteit te garanderen in vergelijking met een reguliere UWV- werkplek. Welke adviezen zou u UWV geven om de beschikbaarheid en stabiliteit van de contactcenter dienst te verhogen? Ook als dit betekent dat de dienst hiermee geen gebruik zal maken van 'standaard' componenten.
Vraag 45	Met inachtneming van alle hierboven beschreven details van de huidige dienstverlening (contact center dienst en keten) èn met inachtneming van de behoefte van UWV aan veiligheid van data en communicatie; hoe zou u UWV willen adviseren om haar contact center dienst in te richten of te verkavelen en waarom? Denk hierbij aan inrichtingsopties zoals een on-premise inrichting, een private cloud inrichting of een public cloud inrichting.

Tabel 10: Vragen met betrekking tot CCD

5.9 Security en IAM

Context

De scope, huidige situatie inclusief huidige ontwikkelingen bij UWV en eigen visie zijn terug te lezen in hoofdstuk 3.7.

Vragen

Nr.	Vraag
Vraag 46	Wat is volgens u de beste plek om diensten rond IAM binnen de door u geadviseerde verkaveling te beleggen? En wat is daarbij uw visie op IAM als losstaand kavel?
Vraag 47	Wat is uw best practice met betrekking tot data classificatie beleid (publieke sector)?
Vraag 48	Welk beleid adviseert u in het bijzonder ten aanzien van het verwerken van categorie 3 informatie (b.v. medische informatie)?

Vraag 49	Mede in relatie tot de vorige vragen m.b.t. privacy & security, welke ontwikkelingen ziet u ten aanzien van BYOD beleid en dan met name in de publieke sector?
Vraag 50	In de beschreven concept UWV-visie is de werkplek (meer) cloud-centrisch en daarmee buiten het trusted UWV-netwerk gepositioneerd. De beveiliging en classificatie van de KA-data (veelal documenten) is daarmee van groot belang. UWV heeft hierover de volgende vragen: <ul style="list-style-type: none"> • Welke document-classificatie en meta-datering adviseert u hiervoor toe te passen? • Veronderstelt u alle vertrouwelijkheid classificaties (categorie 1, 2 en 3) in de public cloud? • Zo niet, adviseert u voor bijv. SharePoint een hybride-model, waarbij vertrouwelijke data achterblijft op de on-premise SharePoint-omgeving? Hoe zijn daarmee uw beheer & gebruikerservaringen?
Vraag 51	Op welke wijze is compliance aan EU én NL privacy- en security wet- en regelgeving in de door u gekozen/geadviseerde verkaveling geborgd?

Tabel 11: vragen met betrekking tot Security en IAM

5.10 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Context

UWV hecht grote waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en onderschrijft de internationale normen op dat gebied, onder andere door het verbieden van kinderarbeid een eerlijke beloning en zorg voor het milieu.

Hieronder volgen daarom tot slot een aantal vragen die betrekking hebben op MVO.

Vragen

Nr.	Vraag
Vraag 52	Welke maatregelen, in relatie tot de door u voorgestelde verkaveling, treft u en partijen die onderdeel uitmaken van uw dienstverleningsketen om maatschappelijk verantwoord te ondernemen.
Vraag 53	Indien UWV tot een verwervingsproces zou komen is het toepassen van de zogenaamde circulariteit bij de aankoop en/of gebruik van producten mogelijk een van de eisen. Wat is, in relatie tot de door u voorgestelde verkaveling, uw visie op circulariteit van producten en welke impact zou dit naar uw mening hebben op de dienstverlening en prijsstelling
Vraag 54	UWV hecht grote waarde aan Social Return en het inzetten van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt en stelt hier bij verwervingstrajecten ook eisen aan. Geeft uw onderneming ook invulling aan Social Return? en zo ja op welke wijze doet u dit doorgaans?

Tabel 12: vragen met betrekking tot MVO

6 Bijlage

6.1 Bijlage 1 - Template Nota van Inlichtingen