

UWV

Marktconsultatie 1.1

Vaste en Mobiele Telefonie voor UWV

## Inhoudsopgave

|      |                                                                        |    |
|------|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Uitnodiging .....                                                      | 2  |
| 2.   | Instructie.....                                                        | 3  |
| 3.   | Inleiding .....                                                        | 4  |
| 3.1. | Aanleiding marktconsultatie .....                                      | 4  |
| 3.2. | Doel marktconsultatie .....                                            | 4  |
| 4.   | Introductie UWV / Aanbestedende dienst.....                            | 5  |
| 4.1. | Wat is en wat doet UWV? .....                                          | 5  |
| 5.   | Procedure marktconsultatie.....                                        | 6  |
| 5.1. | Proces .....                                                           | 6  |
| 5.2. | Wijze van informatieverstrekking .....                                 | 6  |
| 5.3. | Uitgangspunten en randvoorwaarden .....                                | 7  |
| 6.   | Huidige situatie bij UWV (2021) .....                                  | 8  |
| 7.   | Vragen betreffende de Marktconsultatie Vaste en Mobiele Telefoon ..... | 10 |

## 1. Uitnodiging

Hierbij de Uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie Vaste en Mobiele Telefoon voor UWV.

UWV treft voorbereidingen voor verwerving van de levering van de dienstverlening m.b.t. Vaste en Mobiele Telefoon dat voldoet aan de eisen en wensen van UWV.

U bent van harte welkom om vrijblijvend aan deze marktconsultatie deel te nemen. Hierbij neemt u kennis van de hierbij in Tendered meegestuurde stukken.

UWV heeft het voornemen om met behulp van de ontvangen informatie van gegadigden na deze marktconsultatie een besluit te nemen voor de definitieve opstelling van een Programma van Eisen behorende bij het te starten verwervingstraject voor Vaste en Mobiele Telefoon.

Wij verzoeken u de inhoud van het bijgevoegde concept Programma van Eisen en het tabblad '2. Instructie' goed te lezen voordat u begint met de beantwoording van de vragen van deze marktconsultatie.

Met vriendelijke groet,

Dominique Fermont  
Inkoopadviseur UWV  
Contact via het berichtensysteem van Tendered

## 2. Instructie

### Indienen

- U kunt uw reactie met antwoorden en adviezen in de berichtenbox binnen de omgeving van deze marktconsultatie in Tendered indienen.
- Binnen deze omgeving is tevens te zien dat uw antwoorden t.b.v. deze marktconsultatie is ingediend

### Stellen van vragen

- Het is mogelijk om vragen te stellen over deze marktconsultatie procedure dan wel in geval van onduidelijkheden via de berichtenbox binnen de omgeving van deze Marktconsultatie in Tendered.
- Binnen deze omgeving is tevens te zien als deze zijn ingediend

### Support

- Indien u vragen heeft over de werking van het platform (Tendered) kunt u de online help gebruiken <https://www.tendered.nl/cms/contact#>
- U kunt ook contact opnemen met de helpdesk van Tendered via **0800-836 3376** (gratis) of per e-mail via de mailbox van tendered via deze weblink <https://www.tendered.nl/cms/contact/mailen>

### 3. Inleiding

#### 3.1. Aanleiding marktconsultatie

UWV wenst een overeenkomst met één leverancier voor de levering van Vaste en Mobiele Telefoon dienstverlening. Om een marktconform kader te stellen zoekt UWV naar bevestiging van gegadigden over het hierbij meegestuurde concept Programma van Eisen, en dat deze voor marktpartijen past.

#### 3.2. Doel marktconsultatie

UWV houdt deze marktconsultatie om reacties, aanbevelingen, verbeteringen van gegadigden te ontvangen om te verifiëren of dit een goed Programma van Eisen is voor de opdracht voor de levering van Vaste en Mobiele Telefoon bij UWV. Aan deelneming of bijdragen aan deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Het doel van de marktconsultatie is:

- Om duidelijkheid en advies te verkrijgen over het Programma Van Eisen vanuit de markt.

## 4. Introductie UWV / Aanbestedende dienst

### 4.1. Wat is en wat doet UWV?

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO), dat werkt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

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 zo veel 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:

- 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.
- Gegevensdiensten: ervoor zorgen dat de klant nog maar één keer gegevens over werk en uitkering aan de overheid hoeft te verstrekken.

#### **Huisvesting**

UWV is in heel Nederland vertegenwoordigd, verdeeld over 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](http://www.uwv.nl)).

## 5. Procedure marktconsultatie

Dit hoofdstuk gaat in op de wijze waarop de marktconsultatie is vormgegeven. Paragraaf 1 gaat in op het marktconsultatieproces. Paragraaf 2 beschrijft de wijze waarop UWV informatie verstrekt. De derde paragraaf beschrijft de voorwaarden waaronder de marktconsultatie wordt uitgevoerd.

### 5.1. Proces

#### Planning

UWV heeft gekozen voor een schriftelijke marktconsultatie. De onderstaande tabel beschrijft de verschillende stappen van de marktconsultatie inclusief de beoogde planning. UWV behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

| <b>Nr.</b> | <b>Activiteit</b>                                                                                                                                        | <b>Einddatum</b>            |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1          | Uitnodiging marktconsultatie                                                                                                                             | 31 augustus 2021            |
| 2          | Mondelinge toelichting op deze marktconsultatie (zie voor deelname par. 5.2 van dit document)                                                            | 6 september van 13u tot 14u |
| 3          | Gelegenheid tot stellen van vragen. Het gaat hier met name om vragen over de marktconsultatie zelf en NIET over de inschrijving tijdens de aanbesteding! | 14 september 2021 12u00     |
| 4          | Beantwoording door UWV. Deze zal gericht zijn op het faciliteren van de marktconsultatie!                                                                | 21 september 2021           |
| 5          | Indienen reactie op marktconsultatie door deelnemers                                                                                                     | 28 september 2021 12u00     |
| 6          | Verwerking antwoorden van deelnemers door UWV                                                                                                            | Vanaf 28 september 2021     |
| 7          | Beoogde publicatie van de aanbestedingsprocedure Vaste en Mobiele Telefoon                                                                               | 10 november 2021            |

#### Indienen reacties

UWV maakt voor deze marktconsultatie gebruik van het Inkoopplatform Tendered. U wordt verzocht uw respons aan te leveren via de berichtenbox binnen deze omgeving in Tendered. Voor het indienen van de beantwoording kunt u de verzendknop gebruiken. U kunt uw reacties in Tendered aanpassen totdat de gestelde deadline 28 september 2021 12u00 verstreken is.

#### Marktconsultatie verslag

In lijn met artikel 41 van Richtlijn 2014/24/EU wordt de uitkomst van de marktconsultatie (uitgezonderd de door de deelnemers als bedrijfsvertrouwelijke gekenmerkte informatie van de deelnemers) opgenomen in een geanonimiseerd marktconsultatie verslag. In dit verslag wordt per gestelde vraag een geanonimiseerde samenvatting gemaakt op hoofdlijnen van de ontvangen reacties. Dit verslag wordt z.s.m. na afronding van de marktconsultatie opgesteld en toegezonden aan de deelnemers van deze marktconsultatie en zal tevens opgenomen worden in de stukken van de voorgenomen aanbesteding.

### 5.2. Wijze van informatieverstrekking

#### 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 via de berichtenbox binnen de projectomgeving in Tendered.

Wij verzoeken u de vragen te beperken tot die vragen die nodig zijn voor het beantwoorden van de marktconsultatie. 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 gepubliceerd via Tendered. U kunt volgens planning vragen stellen over de inhoud en de procedure van de marktconsultatie. UWV beantwoordt de vragen in Tendered in de vorm van een Nota van Inlichtingen.

#### Fouten en tegenstrijdigheden

Alle documenten met bijbehorende bijlagen 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, dan verzoeken wij u vriendelijk UWV hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

### Contactpersoon

Uwv contactpersoon voor deze marktconsultatie is **Dominique Fermont**. U kunt de contactpersoon bereiken door het versturen van een bericht via de berichtenfunctie binnen de projectomgeving van TenderNed.

Het is niet toegestaan om met een andere persoon dan de hierboven genoemde contactpersonen in contact te treden over het onderwerp van deze marktconsultatie.

### Mondelinge informatie

Een mondelinge toelichting op deze marktconsultatie zal op maandag 6 september 2021 tussen 13u en 14u worden gegeven in een MS-teams sessie. Partijen die aan deze sessie willen deelnemen dienen dit uiterlijk maandag 6 september voor 11u via de berichtenbox binnen de projectomgeving in TenderNed kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze marktconsultatie. Per partij worden er maximaal 2 personen toegelaten tot deze informatiesessie, vermeld in uw aanmelding de emailadressen van deze personen om zo de link naar de sessie te ontvangen.

### 5.3. Uitgangspunten en randvoorwaarden

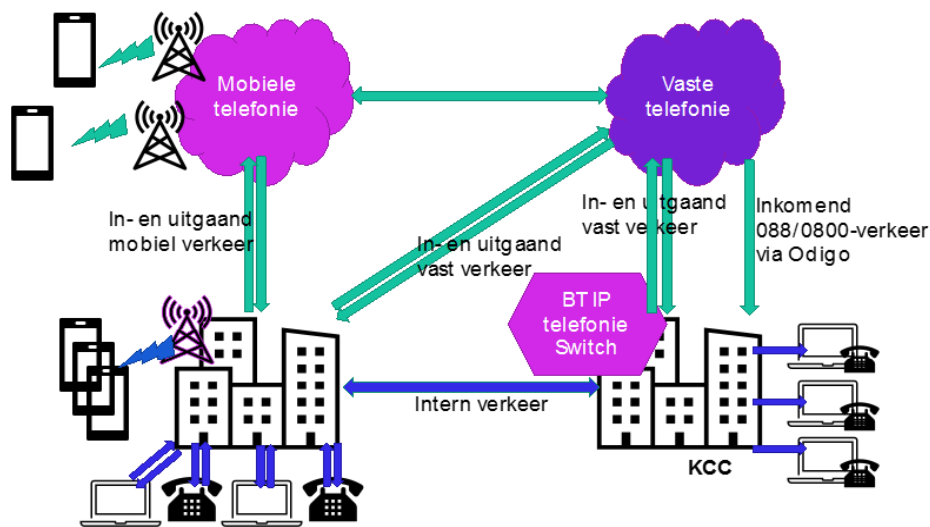
De hieronder vermelde uitgangspunten en randvoorwaarden zijn van toepassing op deze Marktconsultatie:

- de Aanbestedende dienst neemt bij het doorlopen van deze Marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht;
- dit document is uitsluitend bedoeld voor de marktconsultatie;
- Het wel of niet meedoen aan deze marktconsultatie, geeft geen enkel voor- en nadeel bij de beoordeling later van de inschrijving tijdens de uiteindelijke aanbesteding;
- de Marktconsultatie is voor zowel alle deelnemers als de Aanbestedende dienst vrijblijvend;
- partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de Marktconsultatie) kunnen aan deze Marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de Aanbestedende dienst ontleen;
- deelname aan deze Marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- eventuele kosten voor deelname aan deze Marktconsultatie worden niet vergoed door de Aanbestedende dienst;
- verstrekte informatie in het kader van de Marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
- de inbreng van deelnemende partijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- de voertaal tijdens deze Marktconsultatie is Nederlands;
- de Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de Marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de Marktconsultatie betrekking heeft;
- de Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om:
  - de planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
  - het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
  - deze Marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
- door deelname aan deze Marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

## 6. Huidige situatie bij UWV (2021)

De huidige levering van telefonie diensten omvat de onderstaande diensten:

- Dekking 2G/3G/4G (inclusief een klein aantal M2M-sims op 2G);
- Mobiele abonnementen (Enterprise bundels, er zijn circa 4000 data only sims in gebruik);
- Nummerplan;
- Softphones, hardphones;
- 0900/0800/088 infrastructuur;
- Voorzieningen (waar onder ACD queue) voor de andere (niet-KCC) callcenters zoals de Servicedesk (inclusief koppeling met Omnitracker ticketsysteem);
- VoIP-centrale en infrastructuur (PaBX-functie);
- Het inkomend telefonie verkeer voor KCC wordt door BT in de datacenters van Capgemini afgeleverd. BT levert de telefonie en PABX functie voor het KCC verkeer. KPN verzorgt de hosting van de telefonie hardware en levert het UWV netwerk waarover het telefonie verkeer wordt getransporteerd;
- Inpandige indoorvoorzieningen ter ondersteuning van de mobiele dekking;
- Aantal losse lijnen voor liften, kassa's, slagbomen.



KCC = Klant Contact Center, UWV kent 3 grote locaties waar medewerkers van het KCC kunnen werken.

CCD = Contact Center Dienst, een SaaS oplossing (Odigo) ter ondersteuning van het KCC geleverd door Capgemini.

Op dit moment zijn de volgende kentallen van toepassing:

- UWV locaties: meer dan 70
- Locaties dat voorzien van indoordekking: 40
- Smartphone abonnementen: 23.000
- Mobiele abonnementen (geen smartphone): 540
- Data only SIMs: 4.150
- Basis VoIP werkplek met toestel: 3.750
- Softphones: 120
- ACD'n in gebruik: 190

Voor telefonie specifiek gelden de volgende doelstellingen:

- Gesprekskwaliteit en betrouwbaarheid van de telefoniefunctie (beschikbaarheid, continuïteit, stabiliteit, voldoende capaciteit en dekking) moet hoog zijn;

- Telefonieoplossing verrijkt met basis gestandaardiseerde zakelijke telefoniefuncties, zowel beschikbaar op soft/hard-phone (geschikt voor laptop/buro) en op de smartphone, zoals huntgroepen, call-pickup, automatisch doorschakelen, warm doorverbinden, interne zichtbaarheid (weten dat je collega belt en uitbellen met UWV kenmerkend nummer);
- Gebruiksvriendelijkheid van de diensten voor zowel de gebruikers als de beheerders;
- Integratie tussen mobiel, vast en de werkplek (w.o. 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, video bellen, content delen);
- Gestandaardiseerde oplossing: UWV kiest zoveel mogelijk voor gestandaardiseerde oplossingen en wenst maatwerk zoveel mogelijk uit te sluiten;
- Mobiel-altijd strategie: Voor kantoortelefonie geldt dat iedere medewerker wordt voorzien van een mobiele telefoon. Door de Covid-19 pandemie is het mobiel werken sterk toegenomen. De behoefte is daardoor nog groter dat het mobiel werken beter wordt ondersteund. Zo dienen calls gericht aan contactcenter ook vanaf externe locaties te kunnen worden opgepakt;
- Robuust: de oplossingen dienen bewezen betrouwbaar te zijn en niet te snel uitgefaseerd te worden vanwege ontwikkelingen. Voor mobiele telefonie betekent dit dat nu gebruik wordt gemaakt van 4G en van 5G en eventuele opvolgers zodra die beschikbaar zijn.

## 7. Vragen betreffende de Marktconsultatie Vaste en Mobiele Telefoonie

UWV verzoekt gegadigden om kennis te nemen van het bijgevoegde concept Programma van Eisen. Hierbij wordt gevraagd om vooral te reageren op de volgende vragen:

1. Is dit programma van eisen in deze opzet helder en begrijpelijk?
2. Is het consistent of zijn er tegenstrijdigheden?
3. Is het compleet of zijn er nog zaken die ontbreken?
4. Is het gevraagde haalbaar en realiseerbaar met standaardoplossingen?
5. Welke adviezen en/of aanvullingen heeft u ten aanzien van dit Programma van eisen voor UWV?
6. Vraag over nummerweergavemogelijkheid en de technische oplossing hiervoor.

### Nummerweergave:

UWV wil graag weten of de eisen met betrekking tot nummerweergave realiseerbaar zijn en geen technische of juridische belemmeringen kennen.

Voor UWV is specifiek van belang de situatie rond de inkomende gesprekken voor het klant contact center (KCC) van UWV en de uitgaande gesprekken via de mobiele aansluitingen.

De situatie is als volgt:

Momenteel wordt door UWV onderscheid gemaakt bij de zichtbaarheid naar de klant die gebeld wordt tussen óf (1) het specifieke (06-)nummer van de UWV medewerker, óf (2) een onbekend/ geen nummer vanuit UWV. Gebruikte typenummers: 06- 0800, 088 enz.

Over enige tijd zal UWV de call center software opnieuw gaan aanbesteden. Dit zal zijn tijdens de looptijd van de overeenkomst Telefoonie waar het gepubliceerde PvE op ziet. Een overweging voor UWV is om bij de KCC-aanbesteding het inkomende KCC-verkeer integraal onderdeel te laten zijn van die KCC-aanbesteding waardoor het dan niet langer onderdeel van de telefoonie-overeenkomst is. Er kan dan ook de situatie ontstaan dat de KCC-operator een andere is dan de telefoonie-operator.

Ondanks dat verschil wil UWV nog steeds dat bij uitgaande gesprekken via de telefoonie-operator, het/de nummer(s) van KCC (inkomend) als nummerweergave uitgaand kan/kunnen worden meegegeven.

Het is voor UWV essentieel om zeker te weten of dit kan, zowel technisch als juridisch, en als het niet kan, wat dan exact de oorzaak en aard van de belemmering is.

U wordt verzocht te reageren op de vragen via de berichtenbox binnen de projectomgeving in TenderNed door middel van de upload van een document met uw reactie op ieder van de vragen.