

# **Architectuur Streefbeeld UWV Telefonie**

Titel:	Architectuur Streefbeeld UWV Telefonie
Status:	Final concept
Versie:	V1.0
Datum:	24-11-2021
Classificatie:	Intern vertrouwelijk
Auteurs:	A. Bhaggoe, H. Rigter
Beheerder:	J. Melsert

## Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Inleiding.....</b>	<b>4</b>
1.1 Aanleiding .....	4
1.2 Doelstelling en gebruik Architectuur Streefbeeld UWV Telefonie .....	4
1.3 Relatie tot UWV Referentie-model EAR.....	4
1.4 Definitie en Scoping KWNTC-Kavels.....	6
1.4.1 Scope-beschrijving Telefonie-kavel.....	8
<b>2 Principes en Richtlijnen voor gewenste situatie .....</b>	<b>9</b>
2.1 Inleiding .....	9
2.2 Bedrijfsdoelstellingen UWV .....	9
2.3 Strategische IV-principes UWV voor KWNTC.....	10
2.4 KWNTC doelstellingen .....	11
2.5 Architectuur-principes UWV toegespitst op KWNTC.....	12
2.6 Informatie-beveiliging en Privacy-bescherming .....	12
<b>3 Trends en marktontwikkelingen .....</b>	<b>13</b>
<b>4 Telefonie-kavel .....</b>	<b>14</b>
4.1 Kenmerken van de huidige Telefonie diensten .....	14
4.2 Enterprise Architectuur positionering Telefonie-kavel.....	14
4.3 Streefbeeld voor Telefonie-kavel.....	15
4.4 Telefonie-kavel specifieke principes en standaards .....	16
4.5 Koppelvlakken Telefonie.....	20
4.6 Restpunten vwb architectuuruitwerking .....	20
<b>Bijlage A: High level scope van aanbesteding (t/m 2025).....</b>	<b>21</b>
<b>Bijlage B: UWV Architectuur-principes toegespitst op Telefonie.....</b>	<b>22</b>



*werken  
aan  
perspectief*

Architectuur Streefbeeld  
Telefonie

# 1 Inleiding

## Leeswijzer:

*In dit hoofdstuk is beschreven wat de aanleiding en doelstelling is van dit document en worden de Kavels geïntroduceerd. In de beschrijving is weergegeven wat de huidige definitie en scope is van de Kavels binnen UWV.*

## 1.1 Aanleiding

UWV gaat alle diensten in haar KWNTC<sup>1</sup>-domein vóór 2024 Europees heraanbesteden.

Op basis van haar op dit domein in 2019 geformuleerde visie heeft UWV in 2020 een brede marktconsultatie gehouden, waaruit de inzichten zijn verwerkt tot:

- een aangescherpte visie KWNTC en
- een sourcing-strategie KWNTC inclusief gewenste kavel-indeling.

In 2021 starten de verschillende Europese aanbestedingen van de vijf kavels (KWNTC). Dit document 'Telefonie-streefbeeld' geeft belanghebbenden van binnen en buiten UWV een globaal beeld hoe UWV de toekomstige architectuur van het Telefonie-kavel er uitziet in globale samenhang met omringende kavels en wat daarvoor de inrichtingskaders zijn.

## 1.2 Doelstelling en gebruik Architectuur Streefbeeld UWV Telefonie

Dit Streefbeeld is opgesteld om UWV's beeld op de toekomstig inrichting van het Telefonie-kavel kernachtig en richtinggevend te beschrijven en als leidraad te fungeren tijdens de aanbesteding daarvan.

Dit document beschrijft de architectuur-kaders voor de verschillende kavels KWNTC:

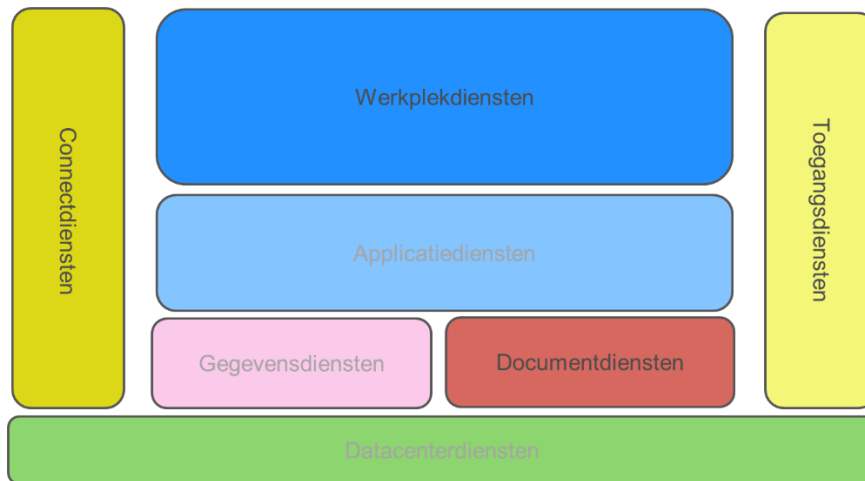
- De voor elk kavel bepaalde scope, gepositioneerd in het Enterprise Architectuurmodel van het Rijk (EAR),
- De reeds door UWV gemaakte (architectuur-)keuzes voor het Telefonie-domein en voor het daarmee verbonden kavel,
- De onderlinge (functionele) samenhang tussen en binnen de kavels (koppelvlakken en raakvlakken), ook in relatie tot de andere Enterprise Domeinen.

## 1.3 Relatie tot UWV Referentie-model EAR

De [Enterprise Architectuur Rijk](#) (EAR) wordt in dit Streefbeeld gebruikt als vast referentiemodel. Daarmee worden de kavels, de als één geheel uit te besteden diensten-sets zoals bepaald in de sourcing-strategie, in architectuur-perspectief gebracht. De UWV Enterprise Architectuur wordt nog nader en UWV-specifiek uitgewerkt, o.m. door de uitwerking in de (functionele) doel-architecturen van elk enterprise-domein, in lijn met visie en strategie van UWV.

---

<sup>1</sup> KWNTC: Kantoorautomatisering, Werkplek, Netwerk, Telefonie en ContactCenter.

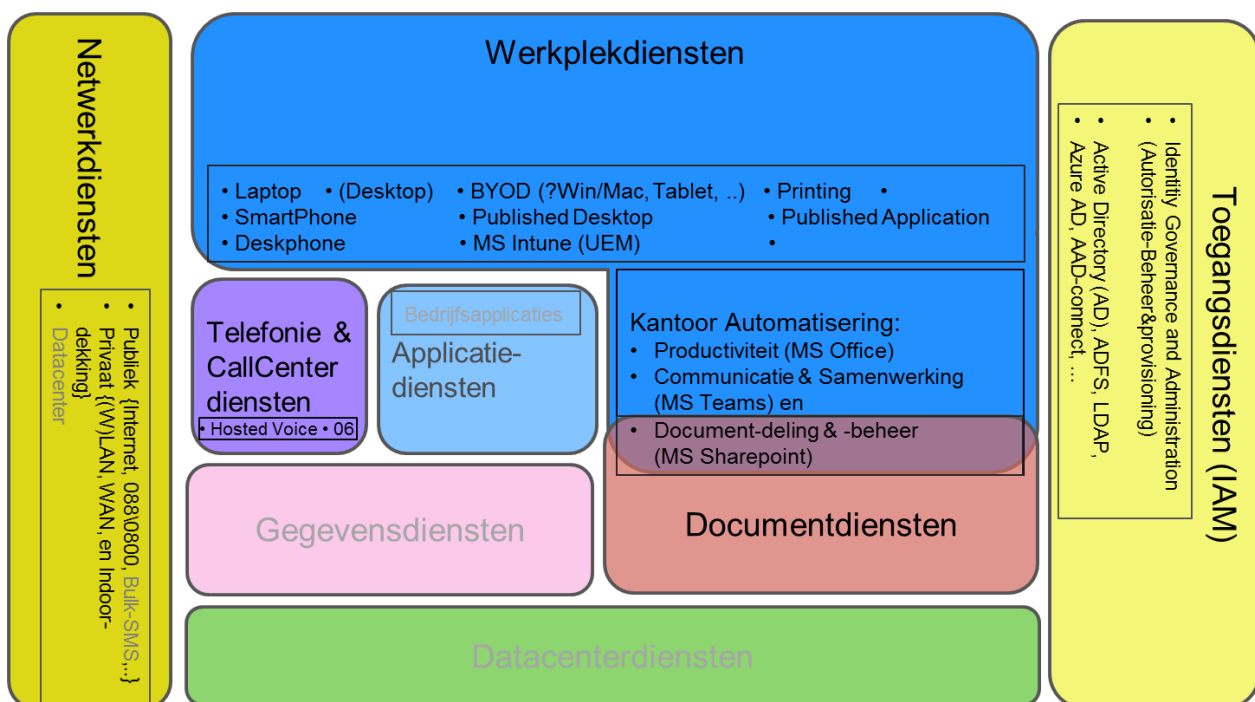


Figuur 1: Enterprise Architectuur Rijk

EAR wordt in dit document alleen als enterprise architectuur referentie-kader gebruikt:

- ter positionering van de gedefiniëerde kavels t.o.v. die architectuur domeinen
- zodat bepaalde EAR-elementen (principes en standaards) as-is herbruikbaar kunnen zijn voor UWV.

De in Figuur 2 in donkere letters aangegeven (EAR) Domeinen zijn relevant voor KWNTC. De grijsgeletterde domeinen zijn voor KWNTC niet in scope.



Figuur 2: EAR Toegespitst op KWNTC

Uit deze figuur blijkt:

- Het domein Werkplek-diensten omvatten de sterk werkplek georiënteerde KantoorAutomatisering-applicaties, en put voor formele Document-gerelateerde functionaliteit uit het domein Document-diensten.
- Telefonie & Call-center diensten zijn specifieke telecom (applicatie) diensten.
- Netwerk- en Toegangsdiensden (IAM) zijn ondersteunend aan alle andere kavels.

Voor Regie en Informatie-beveiliging & Privacy-bescherming geldt:

- zijn in EAR benoemd als IV-Domein oversteigende thema's
- die voor elk kavel hun specifieke invulling hebben en dienen daardoor voor elke kavel specifiek te worden ingericht.

#### 1.4 Definitie en Scoping KWNTC-Kavels

In directe relatie met de scope van dit Streefbeeld Telefonie worden de volgende hoofd-kavels onderscheiden:

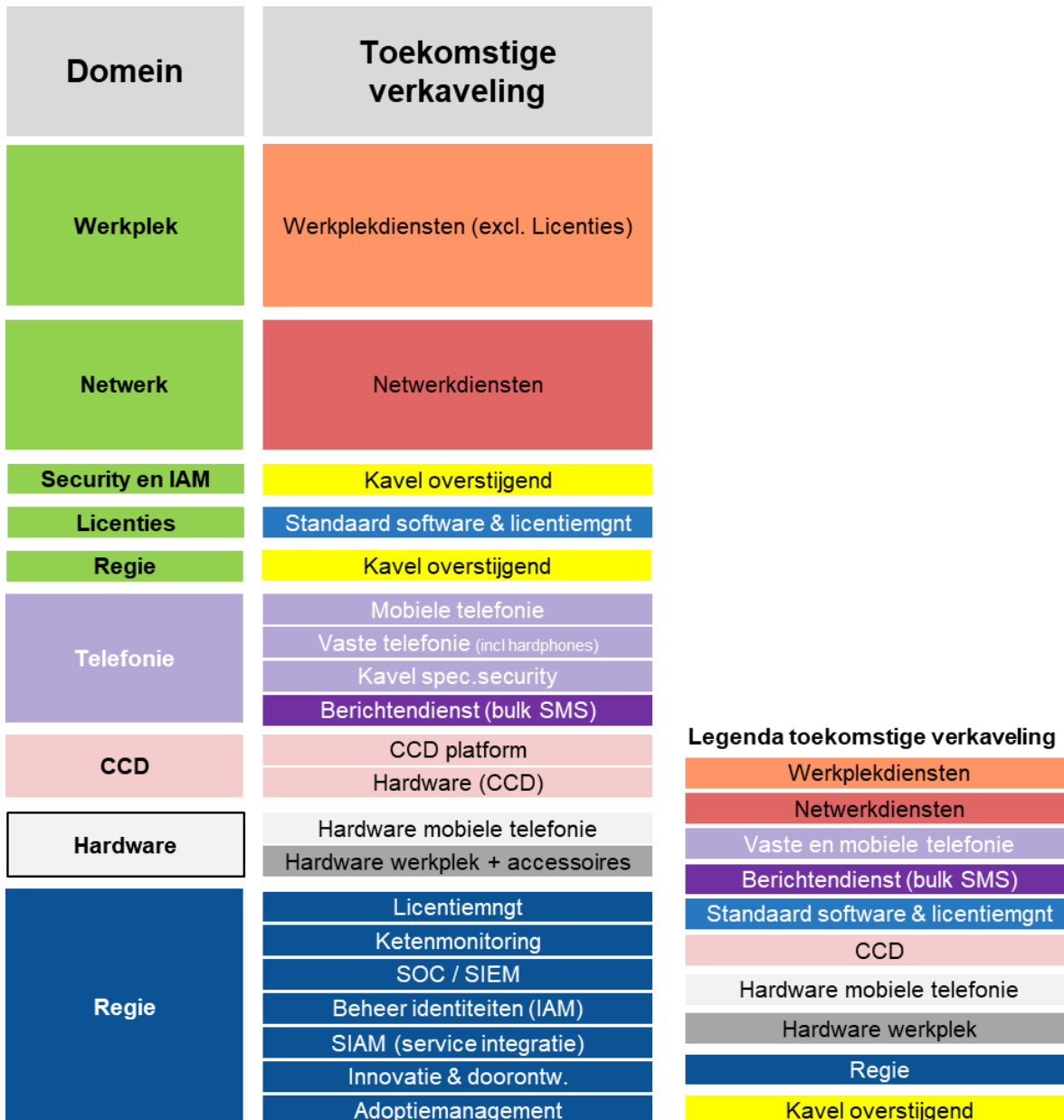
- (K)W: Werkplekdiensten
- N: Netwerkdiensten
- **T: Telefonie (Mobiele en Vaste telefonie incl. ACD)**
- C: CCD

Dit zijn de hoofd-kavels binnen de KWNTC-omgeving zoals die conform de vastgestelde UWV sourcing-strategie 2021 apart zullen worden aanbesteed:

Deze KWNTC-kavels vormen slechts een deel van de totale set van voor UWV ingerichte diensten. Ook de raakvlakken met de niet KWNTC-diensten zijn van belang. Bijlage A biedt een overzicht van de KWNTC-kavels als onderdeel van het totale ICT-diensten-landschap UWV.

De kavel 'Hardware' (aanschaf en beheer fysieke devices en accessoires) valt buiten de scope van dit document maar heeft raakvlakken met de KWNTC-kavels Werkplekdiensten en Telefonie.

De scope en diensten van elk kavel worden hieronder visueel weergegeven (Figuur 3) en in de volgende paragrafen toegelicht.



Figuur 3: Huidige vs toekomstige KWNTC-verkaveling

### Hybride interim-situatie

Conform de KWNTC-visie van UWV, zal de wijze van invulling van deze kavelen veranderen ten opzichte van de huidige situatie. Daarbij heeft UWV het voornemen om de migratie naar de nieuwe situatie voor 01-01-2024 af te ronden. Wanneer dit voornemen op onderdelen pas later gerealiseerd kan worden, dan ontstaat er een hybride kavel-invulling die enerzijds uit de doeloplossing en anderzijds uit de dan nog te migreren 'legacy diensten' bestaat. Ook in die overgangssituatie zullen de diensten goed op elkaar moeten blijven aansluiten. Daarvoor kan op specifieke onderdelen nog een transitie-architectuur nodig blijken.

### 1.4.1 Scope-beschrijving Telefonie-kavel

De Europese aanbesteding Vaste- en Mobiele Telefonie bestaat uit de volgende diensten:

Dienst	Beschrijving
Service delivery	Omvat het integraal inrichten en beheren van de processen, de besturing en de tools die nodig zijn om de gevraagde diensten te leveren.
Mobiele telefonie	Het leveren en beheren van alle diensten en producten ten behoeve van mobiele telefonie (voice en data), inclusief integratie met vaste telefonie.
Inpandige dekking	Indien noodzakelijk voor een goede signaalsterkte en capaciteit op een UWV-locatie, het leveren en beheren van infrastructuur voor inpandige dekking voor mobiele telefonie.
Vaste telefonie	Het leveren en beheren van alle diensten en producten ten behoeve van vaste telefonie (incl. routing van gesprekken, PBX-functionaliteit) voor de gebruikers van UWV met inbegrip van de levering van toestellen (vaste toestellen / softphones), en verkeer..
KCC-verkeer	Het leveren en beheren van verbindingen inclusief het verkeer voor het KCC (Klant Contact Center) van UWV inclusief benodigde koppelingen naar de publieke telefonie infrastructuur.
Call center platform	Het leveren en beheren van de ACD functionaliteit voor de interne servicedesken van UWV (HRM, Facilitair Bedrijf en ICT)
Security	Het leveren en beheren van informatiebeveiliging waarmee de beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en controleerbaarheid van de gevraagde dienstverlening conform de eisen en wensen van UWV geborgd wordt. Security is een integraal onderdeel van de dienstverlening.
Migratie	Het leveren van diensten ten behoeve van de Migratie/transitie van de diensten en voorzieningen van de huidige leverancier naar de diensten en voorzieningen van de leverancier aan wie de Opdracht gegund wordt.
Exit-strategie	Het leveren van diensten ten behoeve van de migratie/transitie van de diensten en voorzieningen van de leverancier naar de diensten en voorzieningen van de opvolgende leverancier(s)

## 2 Principes en Richtlijnen voor gewenste situatie

Leeswijzer:

*In dit hoofdstuk wordt beschreven welke principes en richtlijnen (op verschillende niveaus) sturing geven aan de vervulling van het Streefbeeld.*

### 2.1 Inleiding

Dit Streefbeeld document is opgesteld met verschillende UWV specifieke principes als uitgangspunt. Aan de hand van deze principes zijn de richtlijnen voor de verschillende Kavels en Domeinen afgeleid.

In dit hoofdstuk worden de architectuurprincipes en belangrijkste business en ICT-drivers voor Telefonie benoemd.

### 2.2 Bedrijfsdoelstellingen UWV

Mede n.a.v. de toeslagen-affaire en daaruitvolgende roep om een meer transparante overheid, heeft de RvB UWV in maart 2021 de "UWV Kwaliteitsvisie 2021-2025" uitgebracht. Voor de KWNTC-voorzieningen, de werkplek van de UWV-medewerker in ruimere zin, levert deze visie de volgende relevante bedrijfsdoelstellingen op:

- Werk aan de menselijke maat in de dienstverlening, continu in balans met controle op en efficiency daarvan inclusief ruimte voor uitzonderingen.
- Ga uit van het vakmanschap van de medewerker, door verantwoordelijkheden expliciet en zo laag mogelijk in de organisatie te beleggen en de medewerker levenslang te laten leren.
- Besteed continu aandacht voor het verbeteren van klant-diensten, net als de daaraan ondersteunende processen en Informatie-diensten.
- Versterk het risico-management met daarbij sterke focus op Informatie-beveiliging & Privacy-bescherming.

## 2.3 Strategische IV-principes UWV voor KWNTC

UWV hanteert de volgende strategische principes voor haar Informatie Voorziening (IV), die mede bepalend zijn voor de koers van UWV ICT.



Figuur 4: IV-Principes UWV geordend voor KWNTC

Bovenstaande ordening is als volgt gebaseerd op IV-principes UWV v1.0, dd. 23-09-2020:

### 1. De regels veranderen

- UWV richt innovatie met IV primair op het realiseren van haar wettelijke opdracht en bedrijfsdoelstellingen.

### 2. Bovengemiddeld presteren

- UWV bouwt aan een wendbaar en beheersbaar ICT landschap.
- UWV zet de business aan het roer van zijn eigen IV onder functionele sturing van de CIO.

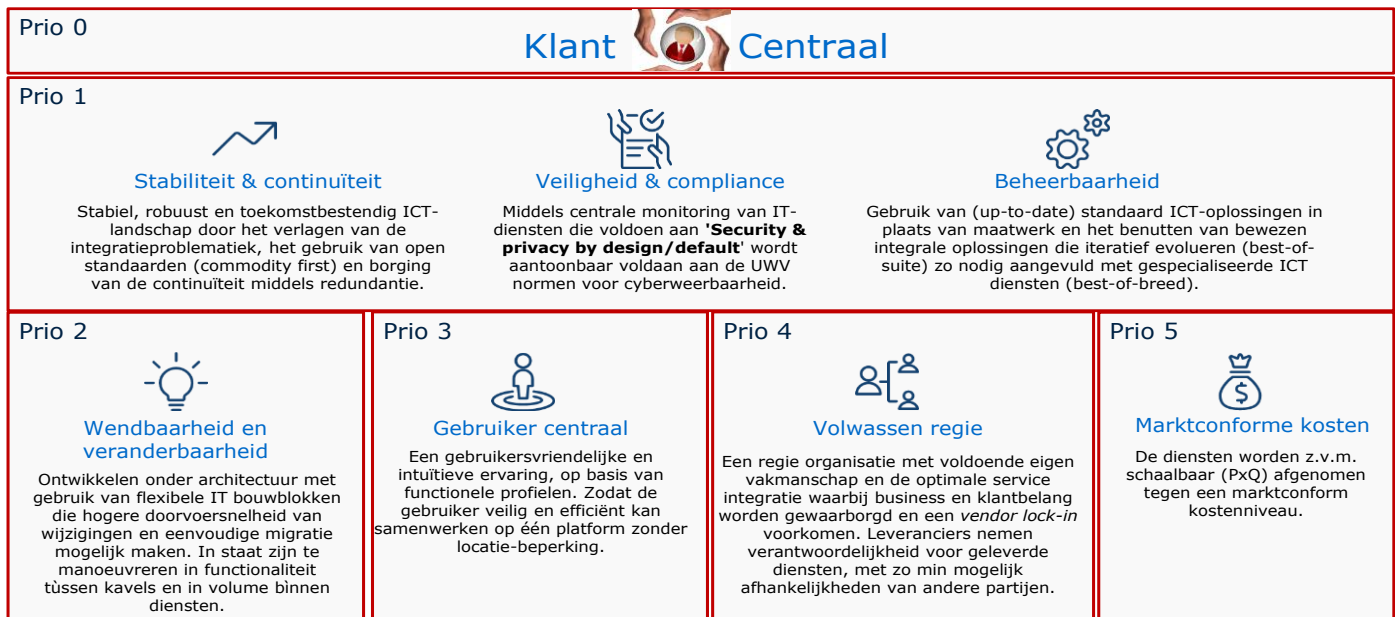
### 3. Blijven meedoen

- UWV vernieuwt zijn IV tijdig en geleidelijk.
- UWV stelt stabiliteit en continuïteit voorop.
- UWV kiest voor security & privacy by design/default.
- UWV verbetert zijn IV-leveringen continu.
- UWV realiseert ICT met bewezen technologieën.
- UWV verkiest hergebruik boven standaardoplossingen; standaardoplossingen boven maatwerk.

- UWV prioriteert waarbij UWV-belang boven deelbelang gaat. UWV zet gepaste outsourcing in voor applicatieontwikkeling en -beheer en volledige outsourcing voor exploitatie van infrastructurele voorzieningen.
- UWV gaat uit van vakmanschap van medewerkers en geeft het daarbij passende vertrouwen en mandaat.
- UWV beheert gegevens op één plaats voor meervoudig gebruik.

## 2.4 KWNTC doelstellingen

Doorvertaald naar het KWNTC-domein, levert dit de voor heraanbesteding daarvan de volgende sturende doelstellingen op:



Figuur 5: KWNTC sturende doelstellingen

Uit de principes Informatievoorziening UWV zijn de onderstaande KWNTC sourcingdoelstellingen afgeleid voor dit Streefbeeld. Hierbij staan prioriteit 1 t/m 3 direct ten dienste van de eindgebruiker. De eindgebruikers van UWV hebben immers baat bij een stabiele en veilige dienstverlening die voldoende wendbaar en veranderbaar is en goed aansluit bij hun eisen en wensen.

### 0. **Klant centraal**

Hiermee wordt bedoeld dat de dienstverlening aan de klanten van UWV (burgers, werkgevers, ...) de allerhoogste prioriteit '0' heeft en bepalend is voor alle keuzes van UWV. De IV/sourcing doelstellingen zijn daaraan volgend.

### 1. **Stabiliteit, continuïteit, Security & Compliancy by design.**

Oplossingen dienen aantoonbaar te zijn ontworpen om te kunnen voldoen aan de voor deze aspecten geldende eisen van UWV.

### 2. **Wendbaarheid en schaalbaarheid**

UWV wil zich snel kunnen aanpassen aan veranderingen, zowel intern als extern, functioneel en technisch. Dit vergt modulaire toepassing van standaard diensten zonder maatwerk en het z.v.m. hanteren van open standaards.

Innovatie is standaard onderdeel van de KWNTC-dienstverlening.

### 3. **Gebruiker centraal**

De werkplek is het loket waarin alle ICT-diensten van UWV worden aangeboden en biedt een veilige intuïtieve gebruikservaring voor alle daarop aangeboden functionaliteit.

UWV Medewerkers gebruiken hun werkplek om op een flexibele en prettige manier samen

te werken en krijgen daarbij de beschikking over moderne (standaard) functionaliteit die uniform aangeboden wordt op een manier die bij UWV past.

#### 4. **Volwassen regie**

Uitgaande van steeds meer zelfredzame gebruikers worden hoge eisen gesteld aan (zelf) bediening en ondersteuning, service-integratie en rapportages voor een optimaal bestuurbare dienstverlening.

#### **Markt-conforme transparante kosten**

UWV kiest voor gestandaardiseerde, integrale, en kosteneffectieve diensten om resultaatgericht te kunnen werken. De afreken-modellen van de diensten zijn transparant en zoveel mogelijk PxQ ingericht, waarbij UWV eenvoudig op- en af kan schalen.

### **2.5 Architectuur-principes UWV toegespitst op KWNTC**

UWV kent een uitgebreide set aan architectuur principes, die in lijn zijn met de meer business-gerelateerde IV-principes en thematisch zijn gegroepeerd.

De functionaliteit die wordt geboden vanuit de KWNTC-kavels is bedoeld ter ondersteuning van de UWV-medewerkers en generiek voor hen beschikbaar. De architectuur-principes zijn primair gericht op de dienstverlening van UWV aan haar klanten en secundair op die aan haar medewerkers. In Bijlage B zijn deze architectuur-principes UWV weergegeven die, waar van toepassing, sturend zijn op de inrichting van het Telefonie-kavel.

### **2.6 Informatie-beveiliging en Privacy-bescherming**

Conform EAR worden Informatie-beveiliging en Privacy-bescherming (IB&P) niet als een zelfstandig diensten-domein beschouwd maar als een thema dat binnen elk diensten-domein afzonderlijk een eigen vaak specifieke invulling krijgt.

Als dé inkomensverzekeraar van Nederland stelt UWV hoge eisen aan de beveiliging en privacy-bescherming van de haar toevertrouwde informatie. In Uii Bijlage BVO volgt een uitwerking van de door UWV gehanteerde generieke IB&P-kaders, die gelden bij de inrichting van al haar ICT-diensten, ongeacht de sourcing daarvan.

### 3 Trends en marktontwikkelingen

Leeswijzer:

*In dit hoofdstuk zijn maatschappelijk trends en marktontwikkelingen beschreven die impact hebben op het Streefbeeld, dit kan zowel UWV intern als extern zijn ingegeven.*

Alle KWNTC-kavels samen leveren de moderne Digitale Werkplek waarmee de UWV-medewerker zijn werkzaamheden verricht en die in lijn met de vastgestelde Visies op KWNTC en op Samenwerken zal worden ingericht.

Voor deze Digitale Werkplek beoordeelt Gartner in het Covid-tijdperk de volgende (maatschappelijke) trends en marktontwikkelingen als relevant:

1. Naast het veilig aanbieden van de bedrijfsapplicaties convergeert de kernfunctionaliteit van de digitale werkplek naar de volgende **commodity-functionaliteit**:
  - a. Persoonlijke productiviteit (MS Office ++)
  - b. Samenwerken (MS Teams en Sharepoint)
  - c. Communicatie (UCC en eMail)die elke gebruiker gepersonaliseerd krijgt aangeboden en die
2. Bruikbaar is op *ANY device / place / network/ (time)* → **Mobile first**.  
*NB dit geldt niet voor de bedrijfsapplicaties.*
3. Stel de gebruiker centraal zodat die optimaal ondersteund wordt bij zijn werkzaamheden → **People centric = adaptive workplace**, die eenvoudig bruikbaar is en die de gebruiker desgewenst zelf kan aanpassen/servicesen.
4. Bied pas toegang tot een service na afdoende authenticatie & autorisatie (situationeel te beoordelen) → **Zero trust**.
5. Verdergaande integratie van Telefonie en Werkplek-diensten vindt plaats.  
Vooralsnog biedt de markt hiervoor Hosted-voice (SaaS) diensten met bijbehorende Apps, waaronder Teams.  
→ **Unified Collaborative Communications**.
6. Routine-werkzaamheden (o.m. werkplek-ondersteuning en -beheer), worden z.v.m. weggeautomatiseerd of machinaal ondersteund (AI of RPA).
7. Democratisering van technologie diensten → **decentralised Lo/No-code apps**.  
Vooralsnog wordt dit binnen UWV al op kleine schaal ingezet, vooral binnen het Applicatiediensten-domein (o.b.v. Mendix).

Voor UWV zijn daarnaast de volgende ontwikkelingen specifiek van belang:

1. Beveiligd gebruik van ongestructureerde data is nodig voor de ontwikkeling van UWV naar een meer kennisgedreven organisatie waarin virtueel wordt samengewerkt, ook over de organisatie-grenzen heen.  
Binnen de overheid wordt een meer transparante **Bestuurlijke Informatie-huishouding** vereist (DABOP), waarin efficiënt, veilig en reconstrueerbaar kan worden samengewerkt.
2. Het nieuwe normaal: medewerkers werken steeds meer virtueel en agile samen en zoeken per activiteit een geschikte werksituatie die dat, ook op kantoor, optimaal faciliteert.  
Dit kan d.m.v. **Smart Offices** (combinatie van IoT x AI) waarmee antwoord wordt geboden op nieuwe kantoor-vragen als: waar reserveer ik een geschikte vrije werkplek en wie is waar aanwezig?

Het digitale vaardigheidsniveau van de UWV-medewerkers varieert sterk, waarbij minder digivaardige gebruikers voorlopig nog oververtegenwoordigd zijn. Hoe zorgen we ervoor dat iedere gebruiker leert welke nieuwe mogelijkheden er zijn om SLIMmer te werken met de moderne werkplek en de daarvoor benodigde kennis op passende wijze aangeleerd krijgt? De nieuwe steeds veranderende Werkplek-omgeving zal vergen dat er structureel **adoptie-support** aangeboden wordt, die de gebruiker tijdens zijn werkzaamheden op eenvoudige wijze ondersteuning biedt.

## 4 Telefonie-kavel

### Leeswijzer:

In dit hoofdstuk is voor het Telefonie-kavel beschreven:

- 1) Wat de kenmerken zijn van de huidige situatie.
- 2) Welk Streefbeeld geldt voor de to-be situatie; dit kan ingegeven worden door ontwikkelingen in de markt en/of mogelijkheden voor verbetering in de huidige situatie.
- 3) Welke koppelvlakken relevant zijn i.r.t de andere Kavels / Domeinen (die zijn zelf pas in een latere fase uit te werken).
- 4) Welke restpunten Architectuur nog nader in te vullen zijn.

### 4.1 Kenmerken van de huidige Telefonie diensten

#### Vaste en Mobiele Telefonie

Telefonische bereikbaarheid is van groot belang voor UWV. Naast gesprekskwaliteit en betrouwbaarheid van de telefoniefunctie zijn de standaard zakelijke telefoniefuncties belangrijk. Deze worden in de huidige oplossing alleen geleverd op vaste telefonie en niet op de smartphones (mobiele telefonie).

UWV kent momenteel een strikte scheiding tussen mobiele en zakelijke/vaste telefonie terwijl de markt convergeert naar meer integrale oplossingen, Unified Communications genaamd.

De vaste toestel hardware wordt net als de softphone (app) geleverd door de leverancier van de telefooncentrale/zakelijke oplossing om daarmee end-to-end-support bij één partij te kunnen beleggen en daardoor de kans op een goed werkende oplossing te vergroten.

Iedere UWV medewerker beschikt over een smartphone, ongeacht zijn of haar functie.

#### Indoordekking

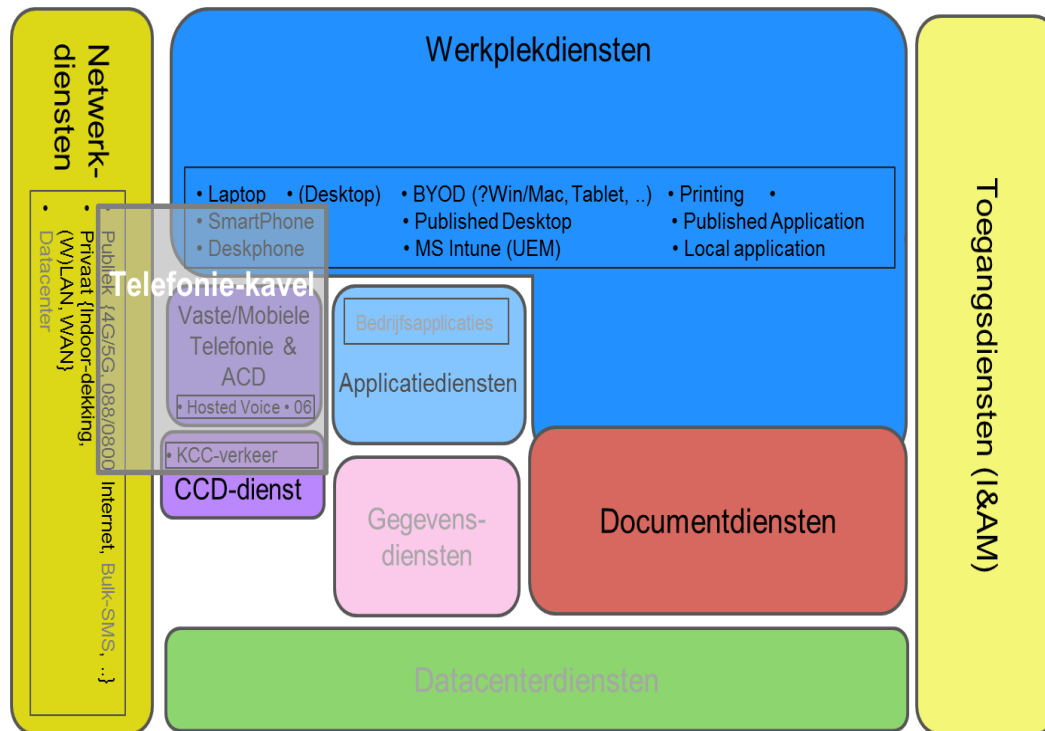
De binnen de UWV-kantoren benodigde indoordekking is eigendom van de mobiele operator en voor het actieve deel operator-specifiek ingericht. Dit maakt dat veranderen van operator complex en tijdrovend is.

#### Mobile Device Management

Smartphone beheer verschuift van de verouderde Admin Based beheer naar Enterprise Enrollment en van On Prem oplossingen naar alleen nog Cloud oplossingen. Momenteel gebruikt UWV Citrix Secure Hub (on prem) en CEM (Citrix Endpoint Management, de cloudoplossing) daarvoor. Het UWV MDM COPE-profiel wordt momenteel niet ondersteund door Citrix voor de nieuwe generatie smartphones. UWV doet nu onderzoek naar smartphone beheer uit de Cloud met Microsoft Intune als *Unified Endpoint Management* (UEM) oplossing voor efficiënt en integraal beheer van zowel de laptop als de smartphone.

### 4.2 Enterprise Architectuur positionering Telefonie-kavel

Het Telefonie-kavel omvat alle hosted Telefonie en ACD-diensten en heeft een direct koppelvlak met Werkplek-, Netwerk-, CCD-en en Toegangs-diensten:



Figuur 6: Telefonie-kavel positionering

De Netwerk-diensten 4G/5G, 088/0800/0900, en Indoordekking zijn dusdanig Telefonie-specifiek dat ze als onderdeel van het Telefonie-kavel zullen worden afgenomen.

### 4.3 Streefbeeld voor Telefonie-kavel

**Unified Communications (UC):** de huidige markt beweegt naar meer integrale oplossingen (*Unified Communication and Collaboration*). UCC is daarmee de stip op de horizon voor deze functionaliteit, waarvan het zwaartepunt in het Werkplek-domein zal liggen.

Door middel van een mobiele voice-app van de hosted voice provider, kan UC op een functionele en gebruiksvriendelijke manier worden aangeboden, uitgaande van integratie op M365/Teams door de Hosted Voice provider.

Dit levert het volgende streefbeeld voor Telefonie op:

- Naadloze integratie tussen mobiele en vaste Telefonie op de werkplek inclusief gestandaardiseerde integratiemogelijkheden met bedrijfsapplicaties
- Aansluiting op open ecosystemen voor externe samenwerking/kennisdeling (MS Teams)
- Een totaaloplossing met uitgebreide functies voor kenniswerkers (chat, aanwezigheidsfuncties, warm doorverbinden, video bellen, content delen)

Op de middellange termijn is vanuit M365 wellicht direct UCC mogelijk, dus inclusief telefonie-functionaliteit van voldoende kwaliteit. Indien van meerwaarde kan die vervolgens worden uitgerold naast Hosted Voice, waarna dan de M365-integratie in Hosted Voice kan worden afgebouwd.

## Toestellen

### Smartphone voor elke medewerker (onderdeel UWV-strategie *mobile first*):

elke UWV-medewerker heeft de beschikking over een een mobiele werkplek van UWV, die bestaat uit een laptop en een smartphone (toestel + enterprisebundel).

**Deskphones vervangen door Softphones:** in de huidige situatie zijn op kantoor ook deskphones uitgerold (4000 stuks). In de to-be situatie willen we die vervangen door een softphone op de laptop, waarmee betere invulling van UCC mogelijk wordt (via Hosted Voice integratie op MS Teams).

### Oplossing Telefonie met oog op to-be situatie

Twee oplossingsrichtingen kunnen bovenstaand Streefbeeld realiseren:

1. Zakelijke Hosted voice oplossing in combinatie met bijbehorende mobiele App op de smartphone
2. Telefonie ondersteund vanuit de Unified Collaboration (Cloud) oplossing middels een App op zowel laptop als smartphone.

Er hoeft momenteel geen keuze gemaakt te worden tussen beiden, aangezien beide oplossingen nodig zijn en naast elkaar zullen bestaan.

Voor de geavanceerde vaste telefonie functionaliteiten en extern verkeer heeft Hosted Voice (Mobiel met Cloud PBX) de voorkeur.

Voor intern verkeer en samenwerkingstoepassingen op de werkplek is UCC middels MS Teams het uitgangspunt en reeds in gebruik bij alle medewerkers.

## 4.4 Telefonie-kavel specifieke principes en standaards

De volgende principes en richtlijnen voor herinrichting Telefonie-kavel zijn van belang bij de heraanbesteding. Ze volgen uit het staande UWV Telefoniebeleid aangevuld met latere besluitvorming RvB en de goedgekeurde KWNTC-visie.

<b>Principe T1</b>  <b>UWV hanteert één nummerplan Telefonie</b>	<b>Uitleg:</b> Het uitgangspunt is dat er één besloten adresruimte voor UWV is waarin alle mobiele en vaste telefonie aansluitingen van UWV worden opgenomen.
	<b>Rationale:</b> Waarborging van de toekomstvaste aansluitmogelijkheid van alle mobiele en vaste telefoons van UWV zodat daarmee optimale communicatie mogelijk is.
	<b>Implicatie(s):</b> De infrastructuur voor Mobiele en Vaste telefonie gebruiken beiden hetzelfde nummerplan en dat vergt dus een koppeling en afstemming tussen beiden.
	<b>Uitzondering(en):</b> -

<p><b>Principe T2</b> <b>Mobile first</b></p>	<p><b>Uitleg:</b></p> <p>UWV hanteert voor Telefonie het principe van 'Mobile first'. Het beleid richt zich op volledige mobiele bereikbaarheid, door o.m. het aanbieden van moderne telefonie-functionaliteit aan elke UWV-medewerker. Medewerkers moeten hun werk efficiënt vanaf elke locatie kunnen doen en krijgen daartoe een Smartphone van UWV beschikbaar gesteld (besluit RvB 3/2018).</p>
	<p><b>Rationale:</b></p> <p>Het overal en uniform mobiel bereikbaar zijn is voor elke medewerker noodzakelijk en mogelijk omdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UWV niet langer kiest voor het gebruik van vaste toestellen, die beschikbaarheid van een daarmee uitgeruste fysieke werkplek veronderstellen. Die fysieke werkplek is immers niet langer een realiteit nu er, vanwege o.m. COVID, overal moet kunnen worden gewerkt (thuis, op kantoor, on-the-move).</li> <li>• De belangrijkste zakelijke telefonie-functionaliteit kan tegenwoordig ook mobiel worden ingevuld.</li> <li>• Een Smartphone is nodig omdat ook steeds meer UWV-bedrijfsapplicaties ontsloten worden via Apps die de medewerker moet kunnen gebruiken.</li> <li>• Veiligheid en efficiënte ondersteuning vergen een door UWV gestandaardiseerd en beheerd toestel incl. SIM + enterprisebundel.</li> <li>• De kosten van mobiel bellen en dataverkeer zijn aanzienlijk gedaald, zeker wanneer op grote schaal wordt ingekocht.</li> </ul>
	<p><b>Implicatie(s):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Om te vermijden dat de medewerker naast een zakelijk ook een privé toestel nodig heeft, wordt privé-gebruik van het UWV-toestel toegestaan (service-model: Corporate Owned Privately Enabled).</li> <li>• Contract-medewerkers krijgen geen UWV-smartphone maar kunnen hun eigen privé-toestel als BYOD onder UWV-MDM brengen.</li> </ul>
	<p><b>Uitzondering(en):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contract-medewerkers die al ingeschreven zijn in een MDM-oplossing van hun eigen werkgever, kunnen hun smartphone niet onder UWV-MDM brengen.</li> <li>• Voor de contactcenter medewerkers zijn functionaliteit en kwaliteit van de gesprekken het meest van belang; op basis hiervan wordt bepaald of mobiele toestellen, vaste toestellen of softphones ingezet worden.</li> </ul>

<b>Principe T3</b> <b>Commodity first</b>	<b>Uitleg:</b> Telefonie-diensten zijn nauwelijks bedrijfsspecifiek en dus in de markt alleen gestandaardiseerd beschikbaar: overwegend in de vorm van SaaS-diensten.
	<b>Rationale:</b> Hierbij geldt als randvoorwaarde dat UWV haar kwaliteits- en beveiligingseisen wel aantoonbaar vervuld wil zien, inclusief voortdurende externe bevestiging daarvan (3 <sup>rd</sup> party assurance).
	<b>Implicatie(s):</b> Omdat er met standaarddiensten vaak standaard contracten gemoeid zijn, zal tijdens het selectieproces zekerheid geboden moeten worden dat hieraan ook contractueel zal worden voldaan.
	<b>Uitzondering(en):</b> -

<b>Principe T4</b> <b>Gegarandeerde stabiliteit, beschikbaarheid en bereikbaarheid</b>	<b>Uitleg:</b> Het bedrijfsbelang van UWV vereist, naast flexibiliteit en mobiliteit, een gegarandeerde stabiliteit, beschikbaarheid en bereikbaarheid voor cruciale delen van haar telefonievoorzieningen.
	<b>Rationale:</b> Dit geldt in het bijzonder voor de het inkomende klantverkeer op de KCC's. De daaraan ondersteunende telefonievoorzieningen/diensten dragen direct bij aan de totale kwaliteitsbeleving van de UWV dienstverlening, wat een zeer hoge spraakkwaliteit vereist.
	<b>Implicatie(s):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>De (bedrijfs)telefonie-voorzieningen bieden de mogelijkheid met de personen, bedrijven en medewerkers in het publieke domein te communiceren. Intern, tussen medewerkers onderling, is telefonie een aanvulling op de bestaande KA-communicatiemogelijkheden en daarvoor de natuurlijke back-up in het geval die niet beschikbaar zijn.</li> <li>Voorzieningen ten behoeve van in bepaalde gevallen wettelijk verplichte veiligheidsnormen, vereisen een nagenoeg 100% beschikbaarheidsgarantie. Dit betreft de noodlijnen en alarmlijnen in onder andere liften en de lijnen ten behoeve van de gebouwbeveiliging.</li> </ul>
	<b>Uitzondering(en):</b> -

<p><b>Principe T5</b></p> <p><b>Telefonie zal functioneel integreren met samenwerk-diensten en uiteindelijk convergeren naar Unified Communications &amp; Collaboration</b></p>	<p><b>Uitleg:</b></p> <p>Integratie vereist dat telefonievoorzieningen worden ingericht die zonder maatwerk functioneel kunnen aansluiten op de beschikbare (Werkplek/KA) samenwerk-diensten ongeacht locatie/netwerk waarvan de medewerker gebruik maakt.</p>
	<p><b>Rationale:</b></p> <p>Nieuwe communicatie- en samenwerkingsfunctionaliteit (Unified Communication &amp; Collaboration) wordt niet in het telefoniedomein, maar in het werkplekdomein gerealiseerd (MS Teams), door functionele integratie op dat in het Werkplek/KA-domein gepositioneerde communicatieplatform.</p>
	<p><b>Implicatie(s):</b></p> <p>De ambitie is een ver doorgevoerde spraak/data-integratie of zelfs – convergentie, waarbij het voor de medewerker transparant is welk spraakcommunicatiekanaal wordt gebruikt. Het gebruik van video, ter ondersteuning van spraak, is hierbij een belangrijke driver. Het doel is uiteindelijk één generieke communicatiedienst (UC), waarin spraak, video, chat, Presence en de vaste en mobiele telefoniekanalen volwaardig geïntegreerd ter beschikking staan van de medewerker.</p>
	<p><b>Uitzondering(en):</b></p> <p>Hosted werkplekken (zoals Citrix) zijn ongeschikt voor gebruik van streaming applicaties zoals Spraak en Video en worden alleen nog ingezet voor specifieke bedrijfsapplicaties.</p>

Ondersteuning van de volgende standaards is vereist vanuit Telefonie:

Standaard	Type	Uitleg
<a href="#">WebRTC</a>	WEB-standard	Standaard (2021) voor <b>RealTime</b> spraak en video <b>Communicatie</b> bedoeld voor Browsers en applicaties (softphone, MS Teams) om onderling via eenvoudige API's te kunnen communiceren over het internet.

## 4.5 Koppelvlakken Telefonie

Telefonie		
Nr	Domein	Toelichting
1	Werkplek	In de huidige markt is een beweging ingezet naar Unified Communications. Op een laptop is de integratie van telefonie nog geen proven technology en zijn toegankelijkheid en stabiliteit nog onvoldoende. De toekomst zal moeten uitwijzen of volledige integratie van Telefonie op de MS Teams App wenselijk en/of mogelijk is. De softphone-App op de smartphones die gebruikt wordt voor bedrijfstelefonie zal in de toekomst dezelfde kunnen zijn als de softphone-App op de werkplek/laptop, elk met een koppelvlak met Hosted Voice.
2	Netwerk	Telefonie is IP gebaseerd en maakt gebruik van 0800//0900/088 diensten, LAN, WAN, Policy Based routing, Hosting, SIP, SBC functionaliteit. Hosted Telefonie is groeiende in Nederland, voor welke ontwikkeling de UWV netwerk-infrastructuur geschikt zal moeten zijn. Het Netwerk moet kunnen voorzien in ondersteuning van IP-based telefonie oplossingen. Smartphones op de kantoren maken voor het dataverkeer gebruik van de Trusted Wifi netwerken en van de indoordekking voor 4g/5g.
3	CCD	Inkomend verkeer voor de Contact Center Dienst wordt geleverd vanuit de Telefonie dienst, inclusief nummerplan, SIP trunks, en routing van de gesprekken voor de klantadviseurs van het Klant Contact Center.
7	Performance & Beschikbaarheids monitoring	Beschikbaarstellen van event-data aan de UWV centrale dienst voor performance- en beschikbaarheidsmonitoring.
8	IAM	Aansluiting op de UWV centrale Toegangsdiensten (IAM).
9	Regie	Aansluiting op de UWV regie organisatie (Governance, Risk en Compliance).
10	Security	Beschikbaarstellen van security gerelateerde event-data aan de centrale SOC/SIEM dienst van UWV.
11	Indoordekking	Levering en beheer van de antenne-infrastructuur binnen de UWV-kantoren en aansluiting daarvan op het vaste telefonie-net, door die mobiele provider zelf als onderdeel van haar dienstverlening.

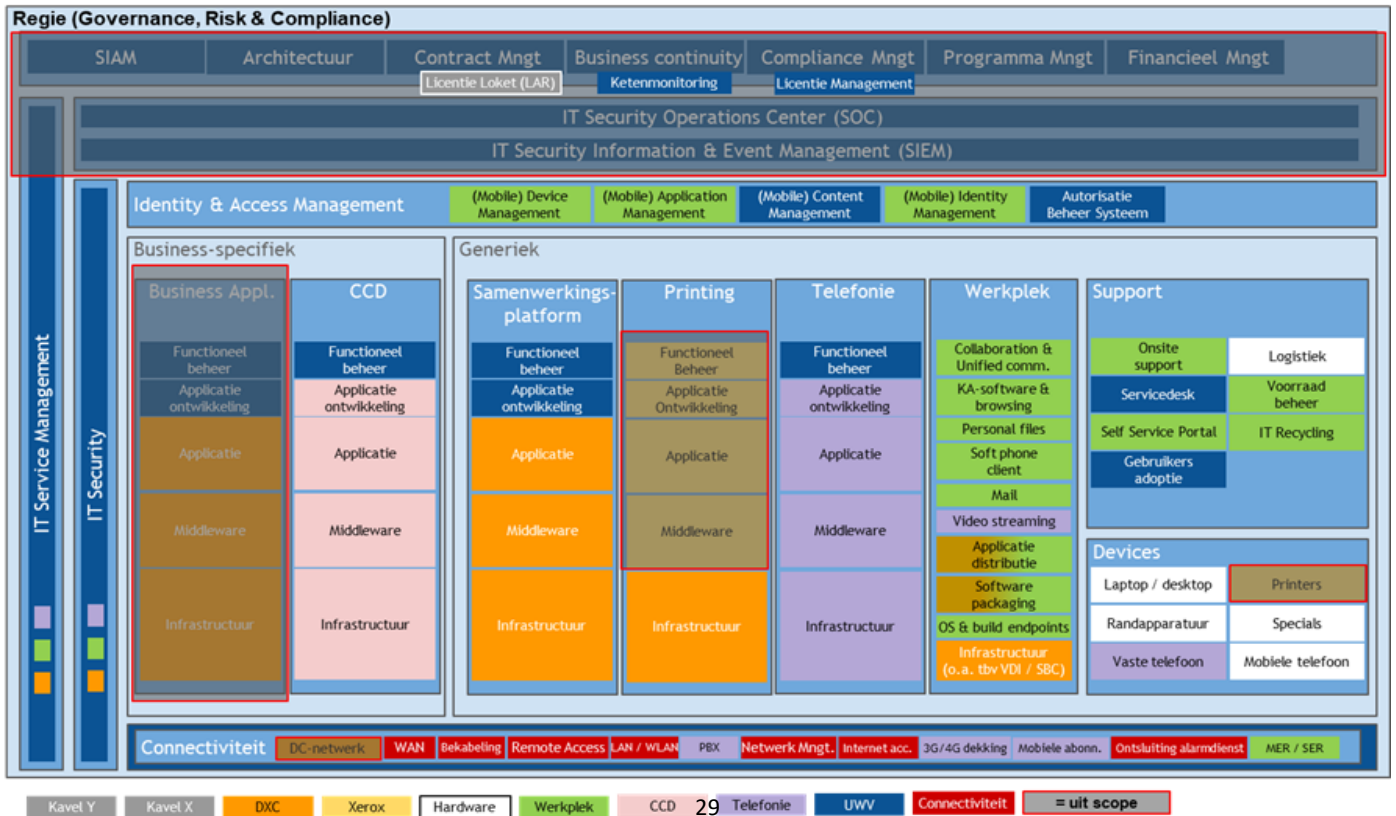
## 4.6 Restpunten vwb Architectuur uitwerking

Uitwerking van de Doel-architectuur Telefonie inclusief security wordt als apart deliverable voorzien. Die Architectuur zal ook de Contact Center Dienstverlening omvatten en wordt pas opportuun bij de heraanbesteding van CCD in 2024.

Verder zijn er geen restpunten Telefonie Architectuur geïdentificeerd.

## Bijlage A: High level scope van aanbesteding (t/m 2025)

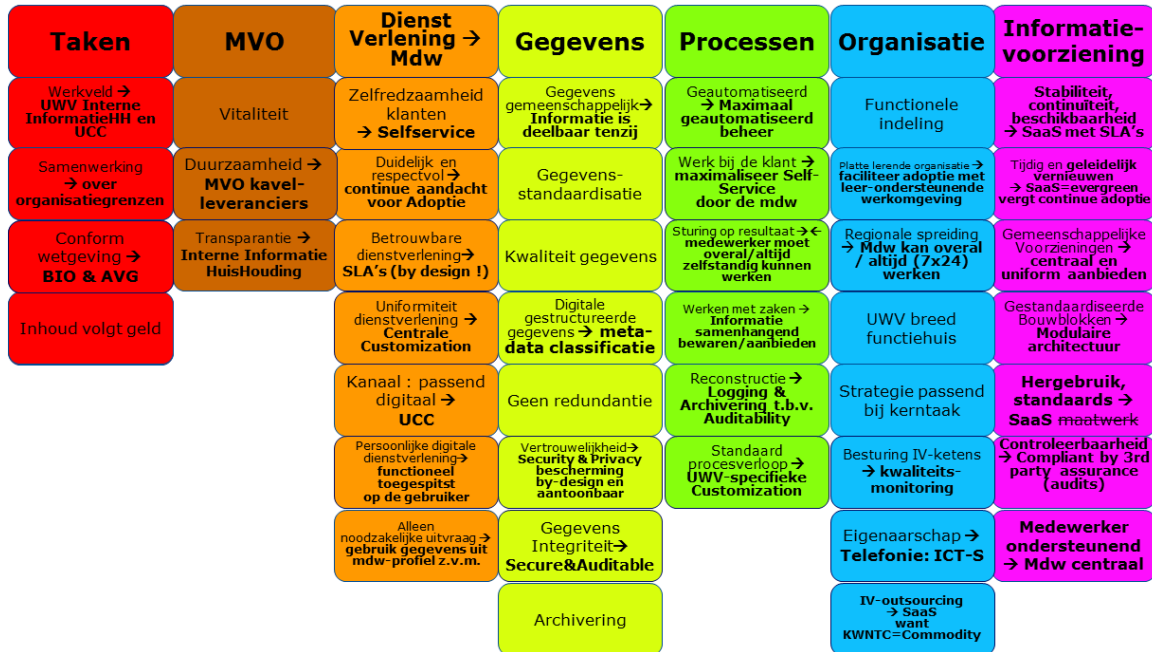
# KWNTC-kavels binnen totale UWV diensten-landschap



Figuur 7: KWNTC kavels binnen het totale diensten-landschap UWV

## Bijlage B: UWV Architectuur-principes toegespitst op KWNTC

Hieronder de Architectuur-principes van UWV zoals die sturend kunnen zijn bij de inrichting van KWNTC.



Figuur 8: Architectuur-principes UWV sturend voor KWNTC