

**Nota van Inlichtingen n.a.v. vragen Markconsultatie UWV KWNT**

| Vraag #  | De vraag heeft betrekking op   | De vraag is  | Het antwoord van UWV is   |
|----------|--------------------------------|--|---|
| Vraag 1  | paragraaf 1.1                  | Er wordt gesproken over een "concept toekomstvisie", kunt u deze delen?  | De conceptvisie is op een aantal punten reeds verwerkt in het marktconsultatiedocument. Rode draad is dat UWV over een intuïtieve-, hoog beschikbare- en moderne omgeving wil beschikken die zoveel mogelijk als standaard uit de markt wordt afgenomen. Zoals de naam al aangeeft betreft het een conceptvisie die nog verder in ontwikkeling is. Het is te prematuur deze nu al te delen. De marktconsultatie is mede bedoeld om, met extra input van de markt, de conceptvisie verder te concretiseren.  |
| Vraag 2  | paragraaf 1.1                  | Wat verstaat u onder een intuïtieve werkplek?  | Met een intuïtieve omgeving bedoelt UWV een omgeving die eenvoudig, herkenbaar en eenduidig is in gebruik. Dit betreft zowel de werkplek als de telefoniefuncties.  |
| Vraag 3  | paragraaf 1.1                  | Welk beschikbaarheidspercentage per maand verstaat u onder een "hoge beschikbaarheid"  | Eén van de wensen van UWV in de visie is een hoge beschikbaarheid van de omgeving. Dit is ook één van de IV-principes. De exacte specificatie van de beschikbaarheid wordt later opgenomen in het Programma van Eisen. Voor de marktconsultatie is dit nog niet aan de orde. UWV ziet mogelijk een verschil in persona's ten aanzien van deze eis en is geïnteresseerd in de visie van leveranciers naar de mogelijkheid om hierin te differentiëren zodat de hoogste eis niet maatgevend wordt en daardoor kostenonddrijvend voor alle persona's is.   |
| Vraag 4  | paragraaf 1.4                  | Kunt u bevestigen dat vanuit uw schema de velden "Business specifiek CCD" in de scope inbegrepen zijn?   | Ja, het CCD is in scope van deze marktconsultatie.  |
| Vraag 5  | paragraaf 2.1.2 en 5.4         | Welke transformatie ziet UWV voor zichzelf op de korte-, middellange- en lange termijn?  | Het contract met KPN voor Werkplek en netwerk (KWN) loopt nog t/m 31 december 2023. UWV voorziet binnen de nog lopende termijn van dit contract geen grote transformaties meer. Pas als deze diensten weer opnieuw zijn aanbesteed verwacht UWV hier een nieuwe (grote) transformatie. Wel is het mogelijk dat UWV, bijvoorbeeld door de aanhoudende Covid-19 maatregelen, zoekt naar kleinere aanpassingen in de bestaande werkplek dienstverlening. Te denken valt hierbij aan een hybride werkplek waarbij standaard functionaliteit deels via cloud diensten wordt aangeboden (bijvoorbeeld Office 365) en deel via een virtuele werkplek (bijvoorbeeld bedrijfsapplicaties). |
| Vraag 6  | paragraaf 3.1.4                | Wat weerhoudt UWV om nu al de gewenste situatie niet door te voeren?   | UWV wil eerst deze marktconsultatie gebruiken om te komen tot optimale scenario's voor verkaveling en een challenge op de uitgangspunten en ontwikkelingen zoals UWV die in het Marktconsultatie document heeft verwoord om daarmee haar concept-visie, aan te scherpen, aan te vullen en/of aan te passen.   |
| Vraag 7  | paragraaf 3.1.4                | U meldt dat "gebruikers kunnen altijd en overal werken, bellen en ook zonder netwerkverbinding productief zijn, zonder afbreuk aan de veiligheid". Tevens meldt u dat veel business applicaties nog een fat client gebruiken die communiceert met een gehoste database/applicatieserver. Kunt u toelichten hoe u dit voor zich ziet? | Met productief werken zonder netwerkverbinding wordt hier bedoeld dat er gebruik kan worden gemaakt van processor-kracht en opslag op het lokale end-point device, uiteraard door applicaties die daar geschikt voor zijn. Zodra er netwerkverbinding is, vindt synchronisatie naar centrale IT-voorzieningen plaats. Dit is een verbeterpunt t.o.v. de huidige virtuele werkplek, voor met name de kenniswerker van UWV. Deze populatie neemt binnen UWV toe in  |
| Vraag 8  | paragraaf 3.1                  | Wat is belangrijker voor UWV in deze marktconsultatie? Het tempo voor het invoeren van verandering of 100% voldoen aan de technische wensen/specificaties?   | Het is UWV niet geheel duidelijk wat u bedoelt met deze vraag. Deze marktconsultatie heeft een consulterend / oriënterend karakter waarbij het voldoen aan technische wensen / specificaties in deze fase niet aan de orde is. UWV is vooral geïnteresseerd in de visie van de verschillende deelnemers op verschillende onderwerpen die in de marktconsultatie aan bod komen. Het tempo van het kunnen invoeren van verandering is met name voor de aanbestedingen die volgen aan deze marktconsultatie van belang. Daar zal naar verwachting een hoger tempo van invoering de voorkeur verdienen boven een langer tempo van invoering.  |
| Vraag 9  | paragraaf 4.1                  | Welke disciplines/-personen/-rollen binnen UWV gaan deze marktconsultatie beoordelen   | De marktconsultatie wordt niet beoordeeld. De input wordt gebruikt om te komen tot optimale scenario's voor verkaveling en een challenge op de uitgangspunten en ontwikkelingen zoals UWV die in het Marktconsultatie document heeft verwoord om daarmee haar concept-visie, aan te scherpen, aan te vullen en/of aan te passen.  |
| Vraag 10 | paragraaf 4.1                  | Wanneer is de marktconsultatie succesvol?  | De marktconsultatie is voor UWV succesvol wanneer uit de marktconsultatie een duidelijk en dominant beeld naar voren komt ten aanzien van:<br>1) de verkaveling die UWV in de toekomst zou moeten hanteren voor de KWNT diensten.<br>2) de toekomst visie die UWV zou moeten hanteren voor de KWNT diensten.  |
| Vraag 11 | paragraaf 5.1, 5.4, 5.5 en 5.8 | Wat is de grootste verandering die UWV ziet de aankomende jaren vanuit de context medewerker en interactie met de klanten?   | UWV voorziet dat de werkplek in toenemende mate faciliterend zal zijn voor de interactie tussen/ samenwerking met UWV medewerkers en de buitenwereld. Dit betekent niet alleen interactie met collega's onderling maar ook interactie met ketenpartners en klanten van UWV; ook als bij deze interacties vertrouwelijke gegevens op een veilige en gebruiksvriendelijke manier gedeeld moeten kunnen worden. Daarnaast verwacht UWV dat tijd en plaats onafhankelijk toegang hebben tot alle benodigde functionaliteit en de mogelijkheid om off-line te kunnen werken in de komende jaren steeds belangrijker gaan worden.   |
| Vraag 12 | paragraaf 5.1, 5.4, 5.5 en 5.8 | Heeft de huidige COVID19 crisis nieuwe inzichten gegeven in de manier van werken bij het UWV en wat is daarvan de impact op de marktconsultatie?   | Covid-19 maakt nogmaals duidelijk dat UWV een andere behoefte heeft richting de toekomst en bevestigt dat de concept visie voor het KWNT domein de juiste denkrichting is. In deze toekomst visie staan eisen/wensen als tijd- en plaatsafhankelijk werken, offline werken en goede ondersteuning voor collaboratie centraal. Het belang van deze eisen/wensen zijn door Covid-19 herbevestigd.   |
| Vraag 13 | paragraaf 5.10                 | Gezien de ambities van de politiek m.b.t. duurzaamheid en klimaat, hoe staat UWV t.o.v. klimaatneutrale dienstverlening? Kan dit een vereiste zijn?mvo   | UWV beleid is dat MVO, waaronder duurzaamheid en socialreturn, onderdeel uitmaken van de selectie en/of gunningcriteria van verwervingstrajecten daar waar de aard en omvang van een verwervingstraject dat mogelijk maken. Indien u in relatie tot KWNT hier best practices over kunt aanleveren stellen wij dat op prijs.   |
| Vraag 14 | Paragraaf 1.1                  | UWV geeft het volgende aan; "De bestaande contracten binnen de scope kennen verschillende einddata. Dit maakt het herverkavelen van het werkplek- en telefonielandschap lastiger." Kunt u aangeven wat de einddata zijn van de huidige contracten die in scope zijn?   | Inhoudelijke informatie over contracten waaronder looptijd willen wij (nu nog) niet delen. Eind 2022 is een belangrijke datum waarop wij de toekomstige dienstverlening in beeld willen hebben. De huidige contracten bieden over het algemeen de ruimte om de dienstverlening zeker te stellen in de periode van overgaan van huidige naar toekomstige dienstverleners.  |
| Vraag 15 | paragraaf 3.5                  | Wij merken op dat paragraaf 3.5 ontbreekt in de verzonden document. Wij gaan er van uit dat geen relevante informatie ontbreekt in de verzonden document en dat een aangepaste versie van de Marktconsultatie document niet nodig is.  | Uw aanname is correct dat er geen informatie ontbrak in het document v1.0. Vanwege een enkele verkeerde verwijzing in de tekst hebben we dit toch gecorrigeerd. Bij deze antwoorden wordt daarom een versie 1.1 van het marktconsultatie document   |

**Nota van Inlichtingen n.a.v. vragen Markconsultatie UWV KWNT**

| Vraag #  | De vraag heeft betrekking op  | De vraag is  | Het antwoord van UWV is   |
|----------|---|--|---|
| Vraag 16 | paragraaf 3.9   | In figuur 9 zijn de deel-kavels aangegeven binnen het huidige landschap aangegeven, zijnde: licentie loket, ketenmonitoring, licentie management, IT service management, self service portal en gebruikers adoptie. In paragraaf 3.9.1. is vervolgens de scope beschreven, daarin worden bij de Generieke support onderdelen specifiek 'onsite support' en 'servicedesk' genoemd. Graag krijgen wij een verduidelijking of en zo ja hoe wij onsite support en servicedesk in de scope van de aanbesteding kunnen betrekken en hoe we dit in de beantwoording van in paragraaf 5.3 gestelde vragen kunnen verwerken?  | UWV heeft een eigen Servicedesk. Van de leverancier wordt een 2e lijns Servicedesk verwacht waar incidenten gemeld kunnen worden die betrekking hebben op de dienst van de leverancier. Onsite support wordt gevraagd bij incidenten die niet remote zijn op te lossen en/of via een non standard service request zijn aangevraagd, bijvoorbeeld in het kader van een project.  |
| Vraag 17 | paragraaf 3.9.1   | 2) In paragraaf 3.9.1. wordt Service integratie als regie onderdeel buiten scope geplaatst; die blijft bij de retained organisatie. In de vraagstelling van 5.3 Regie wordt in de context gesproken over meer/minder service integratie; vervolgens bij vraag 14 lijkt het 'geheel open' te liggen en wordt gevraagd om een op hoofdlijnen antwoord over de verschillende niveaus van service integratie, mogelijk in de lead door UWV en leverancier. Graag krijgen wij een verduidelijking welke service integratie functies het UWV definitief binnen de verantwoordelijkheid van de retained organisatie wenst te houden.  | Service integratie is in 3.9.1. per abuis beland in het rijtje met regie onderdelen die out of scope zijn. Leveranciers zijn sowieso verantwoordelijk voor de service integratie van alle diensten die door en/of via de leverancier worden geleverd. Service integratie over leveranciers heen ligt op dit moment bij UWV en is daarmee op dit moment out of scope van de huidige uitbesteding. Deze functie is wel in scope van deze marktconsultatie, want naar de toekomst toe zal naar keuze UWV service integratie plaatsvinden of door de inzet van een externe service integrator of door UWV zelf. Deze keuze zal mede gemaakt worden op basis van de resultaten van deze marktconsultatie en de uiteindelijk te kiezen kavelindeling.                           |
| Vraag 18 | paragraaf 4.1.1   | 3) In paragraaf 4.1.1. stelt UWV dat wordt gestreefd naar de opgesomde verdeling waarbij als laatste van vier bullets minimaal 1 additionele deelname wordt genoemd die in staat is de complete scope te bedienen als System- en Service Integrator. Wij zien twee interpretaties: a: deze potentiële leverancier is verantwoordelijk voor de levering van alle uit te besteden diensten en (sub-) domeinen in scope inclusief de verantwoordelijkheid voor system en service integratie b: deze potentiële leverancier treedt alleen als System- en Service Integrator op en stuurt de 'andere' leveranciers aan die verantwoordelijk zijn voor de feitelijke levering van diensten en (sub-) domeinen. | UWV is geïnteresseerd in verschillende scenario's voor system- en service integrator en de voor- en nadelen die u als leverancier ziet van deze scenario's en ontvangt graag een advies (zo veel mogelijk) gericht op de UWV situatie. Of UWV kiest om system- en service integratie daadwerkelijk uit te besteden, in welke mate en in welke vorm of kiest om de service integratie (deels) in de retained organisatie op te nemen, wordt mede bepaald op basis van de resultaten van deze marktconsultatie.   |
| Vraag 19 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 1.1, pagina 5              | Graag krijgen wij een verduidelijking welke rol het UWV deze U beschrijft onderdelen onder de noemer Kantoorautomatisering. Daarin wordt ook gesproken over 'andere applicaties'. Welke applicaties zijn dit? In hoeverre betreft dit maatwerk-applicaties?  | In de tweede zin heeft UWV een aantal voorbeelden opgenomen ter verduidelijking van de applicaties die onder het sub-domein KA vallen. Hier vallen expliciet niet de UWV Bedrijfsapplicaties onder. Denk hierbij aan toepassingen als Adobe, WinZin e.d.  |
| Vraag 20 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 1.1, pagina 5              | De implementatie van de toekomstvisie kent een aantal uitdagingen waaronder de verschillende einddata van de verschillende contracten. Gegadigde mist een totaaloverzicht van de einddata per contract. Om een goed advies te kunnen geven, is inzicht in die einddata essentieel. Wij verzoeken u de einddata van de onderhavige onderdelen met alle Gegadigden te delen. Gaat u daarmee akkoord?   | Inhoudelijke informatie over contracten waaronder looptijd willen wij (nu nog) niet delen. Eind 2022 is een belangrijke datum waarop wij de toekomstige dienstverlening in beeld willen hebben. De huidige contracten bieden over het algemeen de ruimte om de dienstverlening zeker te stellen in de periode van overgaan van huidige naar toekomstige dienstverleners.  |
| Vraag 21 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 1.4, Figuur 1, pagina 7    | In figuur 1 op pagina 7 toont Opdrachtgever een overzicht van het landschap. Daarin wordt aangegeven dat DC-netwerk buiten de scope valt. Als in het document op 'DC-netwerk' gezocht wordt, dan zijn de definitie en scope daarvan niet terug te vinden. Kunt u - om onduidelijkheid te voorkomen - aangeven wat valt onder DC-netwerk?   | Het DC netwerk betreft het netwerk in de datacenters van UWV alwaar de business applicaties van UWV worden gehost. Dit zijn datacenters die behoren tot de applicatiehosting dienst geleverd door DXC Technology.   |
| Vraag 22 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.1.4, Figuur 2, pagina 11 | De alternatieve doelarchitectuur bevat een prominente plaats voor Microsoft 365 (althans, Figuur 2 geeft die indruk). Mag Gegadigde concluderen dat een volledige beweging naar de Microsoft 365 cloud (of soortgelijke oplossing) een reëel scenario voor Opdrachtgever is?   | Ja, dit is mogelijk een van de te overwegen scenario's. UWV verneemt graag middels deze marktconsultatie of dit scenario past binnen de door UWV gestelde kaders ten aanzien van privacy, security en dataclassificatie. En waar mogelijk belangrijke aandachtspunten bij dit scenario gezien worden door de marktpartijen.   |
| Vraag 23 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.1.4, punt 9, pagina 12   | Gegadigde denkt te begrijpen wat Opdrachtgever bedoelt aan te geven. De laatste zin 'maken de keuze voor (multi-vendor) 'best of breed' onhaalbaar en onbetaalbaar' geeft echter aanleiding tot twijfel. Opdrachtgever lijkt hier een bepaalde oplossingsrichting juist uit te sluiten. Wij verzoeken Opdrachtgever punt 9 'Best of Suite' met een voorbeeld te verduidelijken in het kader van de vrijheden die Gegadigden hebben in de reactie op deze marktconsultatie. Gaat u daarmee akkoord?   | UWV heeft gezinszins de intentie een bepaalde oplossingsrichting uit te sluiten. Middels deze marktconsultatie stelt UWV zich juist open voor reflectie op de visie en principes zoals deze door het UWV zijn geformuleerd. U heeft derhalve in deze marktconsultatie alle vrijheid om goed gefundeerd reflectie te geven aan UWV. Onder best of suite verstaat UWV 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. Voorname voorbeelden van suites in het werkplekdomein zijn onder andere Microsoft Office 365 en Google G Suite. Zo zijn er in de andere domeinen ook voorbeelden. UWV verneemt graag uw visie. |
| Vraag 24 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.1.4, punt 15, pagina 13  | Wordt onder dit punt alleen het WAN netwerk bedoeld of tevens de LAN/WIFI infrastructuur?  | De netwerk-architectuur omvat WAN, LAN, en draadloze netwerken zoals Wifi en 4G/5G  |
| Vraag 25 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.2.1                      | Is het correct dat de applicaties zonder single sign-on buiten de scope van deze marktconsultatie vallen en de scope daarmee vooral ligt op de 'normale' office toepassingen?  | Eén van de functies van de De Digitale Werkplek UWV (DWU) is het bieden van een zogenoemd Applicatieportaal. Met dit Applicatieportaal kunnen medewerkers zonder het opgeven van een password inloggen op bedrijfsapplicaties van UWV die niet SSO compatibel zijn. De functie van DWU valt in de scope van de deze marktconsultatie (onderdeel van het 'Samenwerkingsplatform').   |
| Vraag 26 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.2.1, pagina 15           | Op pagina 15 wordt gesproken over 'Self Service Portal. Online voorziening voor medewerkers voor zelfbediening'. Welke diensten worden via Self Service aangeboden?  | Binnen de huidige dienstverlening zijn de functies van het Self Service Portaal zeer beperkt. Denk hierbij aan het wijzigen van het wachtwoord en het aanpassen van een beperkt aantal persoonlijke gegevens. De ICT Servicedesk van UWV heeft een uitgebreid portaal waar medewerkers onder andere ICT diensten en producten kunnen aanvragen. UWV verwacht dat de moderne dienstverlening ook moderne vormen van self service kan bieden. Hiermee kunnen de functies van het Self Service Portaal worden uitgebreid. UWV vraagt middels deze marktconsultatie naar uw visie.  |
| Vraag 27 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.2.3, pagina 17           | De externe communicatie moet voldoen aan NEN 7510. Wat is de reden dat UWV specifiek deze NEN-normering hanteert?  | Bij UWV wordt er met verschillende typen vertrouwelijke informatie gewerkt. Zorginformatie (bijvoorbeeld van keuringsartsen) en juridische informatie (bijvoorbeeld van de afdeling bezwaar & beroep) vereisen 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. Het voorbeeld dat UWV hier heeft gegeven betreft het videobellen met klanten. In het geval van UWV kan het voorkomen dat bij een gesprek ook medische gegevens besproken worden. Om die reden heeft UWV aansluiting gezocht bij de norm die hierop in de  |

## Nota van Inlichtingen n.a.v. vragen Markconsultatie UWV KWNT

| Vraag #  | De vraag heeft betrekking op   | De vraag is  | Het antwoord van UWV is   |
|----------|--|--|---|
| Vraag 28 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.3, pagina 20  | Het is voor Gegadigde niet duidelijk op welke wijze het WAN - als onderdeel van het Netwerk - onderdeel uitmaakt van de eventueel aan te besteden diensten. Is het correct dat het WAN integraal onderdeel uitmaakt van de potentiële scope van de aanbesteding? Indien dat het geval is, dan is het noodzakelijk om meer informatie te ontvangen over de wijze waarop het netwerk nu is ingericht en wat de resterende looptijd van de overeenkomst met de huidige leverancier is. Dit bepaalt namelijk in hoeverre het reëel is om veranderingen in de <del>onderliggende infrastructuur aan te brengen. Kunt u ons van</del>  | Wide Area connectiviteit maakt integraal onderdeel uit van de aan te besteden netwerkdiensten.<br>Thans bestaat dit netwerk uit een MPLS based WAN, waarbij alle UWV kantoren zijn aangesloten op een centraal koppelpunt. Dit centrale koppelpunt verbindt de UWV kantoren met de datacenters van de diverse diensten (KA, businessapplicatie hosting, callcenter dienst, Printing dienst, IP Telefoon dienst), diverse koppelingen met ketenpartners zoals de belastingdienst en Rinis, en externe netwerken zoals Internet, Diginet, Suwinet. De overeenkomst met <del>de huidige leverancier KPN loopt af op 31/12/2023</del>   |
| Vraag 29 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 4.3.4 Vertrouwelijkheid, pagina 42                      | Voor bepaalde onderdelen van de scope zijn wij voornemens om samen te werken met één of meerdere strategische partners. Is het toegestaan om de documenten van deze marktconsultatie te delen met die partijen die niet zijn genoemd <del>bij de door u geïdentificeerde leveranciers?</del>   | Ja dat is toegestaan mits de beantwoording wordt ingediend door een aan de Marktconsultatie deelnemende partij en UWV vooraf op de hoogte wordt gesteld met welke partijen de informatie wordt gedeeld.   |
| Vraag 30 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 4.1.1 Hoofdlijnen procedure en planning, pagina 38/39   | Om het door u opgestelde marktconsultatiedocument goed te kunnen doorgronden en een adequate beantwoording op uw vragen te kunnen geven, verzoeken wij u om deelnemende partijen meer tijd te geven. Er is immers een aantal feestdagen waarop veel mensen verlof hebben (zoals Bevrijdingsdag en Hemelvaartsdag). Gaat u daarom akkoord met de volgende voorgestelde planning?<br><br>* Indien van de schriftelijke antwoorden op de marktconsultatievragen van UWV via Negomatrix - vrijdag 5 juni 13.00 uur<br>* Bestuderen antwoorden deelnemers en voorbereiding dialoog sessies door UWV - 5-12 juni<br>* Dialoogsessies - 15-19 juni<br>* Publicatie openbaar marktconsultatie verslag op Tender Ned - <del>juni 2020</del> | Wij hebben inmiddels via het inkoopportal Negomatrix gecommuniceerd dat wij de indieningsdatum van uw respons hebben verschoven van 22 naar 29 mei 2020. De exacte planning van de dialoogsessies zullen wij nog met u delen maar zal door het uitstellen van de indieningsdatum loscherwijs ook met een week doorschuiven.   |
| Vraag 31 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.7.1 Contact Center Diensten Scope, pagina 27          | Wat verstaat UWV onder de term co-browsing?  | De agent (klantadviseur) kan op verzoek van de klant meekijken op pagina's op de UWV portalen waar de klant zich bevindt om zodoende de vraag die de klant heeft goed en snel te kunnen beantwoorden. Delen van die pagina's kunnen onleesbaar worden <del>nemaakt by om privacyredenen</del> .   |
| Vraag 32 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.7.1 Contact Center Diensten Scope, pagina 27          | Is het de wens van UWV dat de verschillende applicaties die worden gebruikt voor het afhandelen van de klantinteractie, zoveel mogelijk vanuit één systeem worden afgehandeld?   | Afhandeling en registratie van klantinteracties zijn bij UWV gescheiden. De registratie gebeurt in een (maatwerk) CRM genaamd K3CR. De afhandeling vindt nu plaats in verschillende modules. Het uitgangspunt is dat de medewerker met zo weinig mogelijk <del>verschillende applicaties werkt. Dus ja, daar is de wens zoveel</del>  |
| Vraag 33 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.7.1, Contact Center Diensten Scope, pagina 28         | Is het UWV ook voornemens om de huidige WFM oplossing te vervangen?  | Ja, WFM is integraal onderdeel van de huidige CCD Suite en dienst.  |
| Vraag 34 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.7.3 Contact Center Diensten Ontwikkelingen, pagina 29 | Op dit moment worden softphones vervangen door hardphones. Is het de wens van het UWV deze telefoons in de nieuwe situatie te hergebruiken of heeft het gebruik van softphones, mits van hoge kwaliteit, de voorkeur?  | De telefoons maken net als de softphones op dit moment deel uit van het Telefoon kavel. De eerste keuze voor softphones was ingegeven door een zo laag mogelijke footprint op de bureaus en UWV (gebouw)infrastructuur. Voorkeur heeft K&S niet echt behalve de eisen die K&S stelt aan stabiliteit/ continuïteit en hoge kwaliteit van de dienst en zaken als flexibiliteit en robuustheid van de keten. <del>Binnen die constraints laten we ons graag door de markt adviseren</del> .  |
| Vraag 35 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.7.3 Contact Center Diensten Ontwikkelingen, pagina 29 | Van welke toestellen maakt het UWV gebruik?  | We gebruiken op dit moment de Cisco 7841 IP Phone met een Jabra QD verloopstekker voor de headset. Ook maken we in sommige gevallen (met name visueel beperkte medewerkers en mensen die een headset nodig hebben die geen QD koppeling heeft) nog <del>gebruik van de softphone applicatie Cisco Jabber versie 11.1.2</del> .  |
| Vraag 36 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.7.4 Contact Center Diensten Ontwikkelingen, pagina 29 | Op dit moment maakt het UWV gebruik van K3CR als CRM applicatie. Echter, deze kan (eventueel) vervangen worden door een andere CRM applicatie. Wat verwacht UWV van een integratie? Kan UWV een usestory aanleveren?   | Voorbeeld usecase telefoniekanaal: klant belt UWV op het centrale nummer, komt in de IVR waar het BSN uit wordt gevraagd. Het ingetypte BSN wordt doorgegeven aan K3CR die checkt binnen een applicatie van UWV of we deze klant kennen en op basis van routeringsinformatie en businessrules bepaalt welke skill deze klant het beste kan bedienen. Deze informatie wordt doorgegeven aan de contactcenterapplicatie die ervoor zorgt dat deze bij de juiste klantadviseur terecht komt. Informatie als naam en werkplek van de klantadviseur en de belgroep wordt doorgegeven aan K3CR. Dat <del>zorgt ervoor dat K3CR op tijd bij de juiste klantadviseur wordt</del>  |
| Vraag 37 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.7.4 Contact Center Diensten Visie, pagina 29          | U geeft aan dat het UWV een betere en hogere mate van integratie met cliëntsystemen/informatiesystemen verwacht. Kunt u deze verwachting nader specificeren? Wat is de verwachting van de integraties?   | Het huidige CCD platform is het hart in het applicatielandschap van K&S Klantencontact. Het is verbonden met het binnenkomend verkeersvolume over meerdere kanalen (telefoon, portalen, chat, social) en met de telefonieoplossing voor het afleveren van de telefoontjes bij de juiste klantadviseur. Het huidige platform connecteert met het (maatwerk) CRM K3CR voor registratie maar ook voor routing o.b.v. uitvraag en businessrules, het levert informatie aan het DWH van Klantencontact (MIS KCC) waarmee verantwoording wordt afgelegd en het contactcenter wordt bestuurd. Het wordt verbonden aan het klantbeeld UWV K&S (afd Klant en Service) enerzijds voor betere routing en voorspelling van de antwoorden (o.b.v. de klantprofielinformatie) en anderzijds voor de klantcontacten (zowel uitvraag als levering) als onderdeel van het klantbeeld. Het levert informatie aan de afdelingen Klantexpertise voor big data analyses en marktonderzoek. Het levert informatie aan het DWH van FEZ (afd. Financieel Economische <del>Zaken) voor de UWV verbruiksdata informatie. Telefoon contact</del> |
| Vraag 38 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.7, Contact Center Diensten, Algemeen                  | Wordt binnen de contactcenter omgeving gebruik gemaakt van thin clients?   | Er wordt gebruik gemaakt van thin clients. Nu K&S Klantencontact Jabber niet meer gebruikt staan alle applicaties virtueel onder Citrix en staat er niets meer lokaal op de machines. Sommige daarvan hebben een package nodig, vanwege bv. Java of dat er bepaalde <del>browser-settings benodigd zijn</del> .   |
| Vraag 39 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.1.4, Figuur 2, pagina 11                              | Is de gebruikte Office 365 omgeving onderdeel van de KPN werkplek of is dit de Office 365 omgeving van het UWV? Wie is eigenaar van de Office 365 omgeving?  | De Office 365 omgeving in figuur 2 maakt onderdeel uit van de doelarchitectuur. Wel maakt UWV sinds kort gebruik van haar Office 365 omgeving voor het videobellen met klanten. Dit is een tijdelijke oplossing in het kader van de pandemie. KPN doet beperkt beheer op deze omgeving als onderdeel van de KWN dienst. Het is op dit moment nog niet duidelijk op welke wijze dit als toekomstvaste oplossing ingezet kan gaan worden. Vooralsnog is er dus sprake van de inzet van de UWV Microsoft 365 tenant, waarover KPN het <del>beheer voert</del> .  |
| Vraag 40 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, paragraaf 3.1.4, Figuur 2, pagina 11                              | Welke Office 365 diensten worden gebruikt binnen het UWV?  | De Office 365 omgeving in figuur 2 maakt onderdeel uit van de doelarchitectuur. Wel maakt UWV sinds kort gebruik van haar Office 365 omgeving voor het videobellen met klanten. Dit is een tijdelijke oplossing in het kader van de pandemie. KPN doet beperkt beheer op deze omgeving als onderdeel van de KWN dienst. Het gebruik van de UWV Microsoft 365 tenant is op dit moment functioneel <del>gezien nog zeer beperkt</del> .   |
| Vraag 41 | Bijlage 22 pagina 23   | Kan UWV bevestigen dat het nieuwe KWNT contract ingaat per 1-01-2024?  | Nee. De ingangsdatum is sterk afhankelijk van de nog te bepalen kavelindeling waarvoor wij uw input gaan gebruiken  |

## Nota van Inlichtingen n.a.v. vragen Markconsultatie UWV KWNT

| Vraag #  | De vraag heeft betrekking op   | De vraag is   | Het antwoord van UWV is   |
|----------|--|---|---|
| Vraag 42 | Marktconsultatie KWNT info doc, pagina 5 van 51  | UWV geeft aan dat binnen de scope de bestaande contracten er verschillende einddata op nahouden. Hoe rijmt dit met de einddatum van KWNT van 01-01-2024? Hier lijkt sprake van 1 einddatum voor het gehele KWNT contract?   | Zoals aangegeven in het Marktconsultatie document zijn er verschillende einddata. De huidige contracten bieden over het algemeen de ruimte om de dienstverlening zeker te stellen in de periode van overgaan van huidige naar toekomstige dienstverleners.  |
| Vraag 43 | Marktconsultatie KWNT info doc, art. 3.2.4 visie   | UWV schetst een visie waarin terecht wordt uitgegaan van een voortschrijdende technologische wereld. UWV vraagt nu aan de markt om mee te denken over een specifieke richting voor 2024. Echter in de snel veranderende wereld van vandaag kan het advies van anno 2020 minder relevant zijn door technologische vooruitgang dan in 2024 het geval zal zijn. Hoe kijkt het UWV hier tegenaan? als vb. stelt het UWV bij paragraaf 3.6.4 dat hosted voice de voorkeur geniet t.o.v. Unified Collaboration & Communication door o.a. de robuustheid en gesprekswaardigheid maar dit kan in 2024 ondertussen achterhaald | UWV vraagt middels deze marktconsultatie naar de visie op de ontwikkelingen in de komende jaren met de kennis van nu. Het is de verwachting van UWV dat de horizon ten aanzien van 'de kennis van nu' van de marktpartijen verder rijkt dan 2020 en dat daarover ook een visie richting de komende jaren aanwezig is. Naast technologische ontwikkelingen verwacht UWV dat marktpartijen ook een visie hebben op de demarcatie (koppeling en verkaveling) van diensten voor de komende jaren, om zodoende flexibel in te kunnen spelen op ontwikkelingen.   |
| Vraag 44 | Marktconsultatie KWNT info doc, art. 4.1. procedure en planning                          | Het UWV neemt de tijd voor het grondig voorbereiden van een Europese Aanbesteding. Kan UWV toelichten waarom er gekozen is voor een beantwoording van de marktconsultatie van minder dan 1 maand en voor slechts 9 dagen beantwoording na het hebben ontvangen van alle antwoorden op de gestelde vragen uit de Nota van Inlichtingen (die uiterlijk  | Wij hebben inmiddels via het inkoopportal Negometrix gecommuniceerd dat wij de indieningsdatum van uw respons hebben verschoven van 22 naar 29 mei 2020.  |
| Vraag 45 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, p5/51                     | Wat zijn de huidige contracten? Welke mogelijkheden heeft UWV om deze contracten te verlengen?  | Zoals aangegeven in het Marktconsultatie document zijn er verschillende einddata. De huidige contracten bieden over het algemeen de ruimte om de dienstverlening zeker te stellen in de periode van overgaan van huidige naar toekomstige dienstverleners.  |
| Vraag 46 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, p9/51                     | Kan UWV de eerder voorziene krimp van zijn personeelsbestand kwantificeren (aantallen, tijd)?   | Het is op dit moment lastig voor UWV om concrete aantallen en tijdspaden te noemen. De ervaring leert dat de omvang van het personeelsbestand van UWV omgekeerd evenredig is aan de conjunctuur van de economie: als de economie in laag conjunctuur verkeert (dalende groei of recessie) is de vraag naar werknemersverzekeringen doorgaans hoger dan als de economie in hoog conjunctuur verkeert. Een hogere vraag naar werknemersverzekeringen betekent ook doorgaans een groei van het personeelsbestand van UWV. Door de gevolgen van de Covid-19 crisis verwacht UWV in ieder geval op de kortere termijn een groei van het personeelsbestand. Dit komt o.a. door de uitvoering van de |
| Vraag 47 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, p5,11,16,17,46/51         | Het informatieplan 2020-2024 van UWV bevat geen voorkeur voor een KA suite. Is de keuze voor het Microsoft product suite een strategische keuze van UWV of is de uitkomst een gevolg van eerdere aanbestedingen? Zo ja, welke?  | UWV heeft geen keuze gemaakt voor een KA suite. Wel ziet UWV dat Microsoft met Microsoft 365 een dominante aanbieder in de markt van KA functionaliteit is.   |
| Vraag 48 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, par. 3.2.3, eerste alinea | Weerspiegelen de wijzigende behoeften zich in veranderingen van aantallen medewerkers per door UWV onderscheiden persona's? Hoe?  | Een groot deel van de behoefte betreft meer generieke functionaliteit zoals bijvoorbeeld videobellen. Dit geldt voor alle persona's. Een ander deel is wel specifiek en zou aan een of meerdere persona's gekoppeld kunnen worden. Juist dit deel is echter veelal latent aanwezig. En daarmee niet helder.   |
| Vraag 49 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, par. 3.9.3, eerste alinea | Wat betekent de herijking van het regiemodel voor de scope van Licentie management, Licentie loket en Ketenmonitoring? Zie 3.9.1.   | UWV is geïnteresseerd in verschillende scenario's voor deze functies en de voor- en nadelen die u als leverancier ziet van deze scenario's en ontvangt graag een advies (zo veel mogelijk) gericht op de UWV situatie. Of UWV kiest om deze functies daadwerkelijk uit te besteden, in welke mate en in welke vorm of kiest om ze (deels) in de retained organisatie op te nemen, wordt mede bepaald op basis van de resultaten van deze marktconsultatie.  |
| Vraag 50 | Marktconsultatie KWNT info doc leveranciers v1.0 20200420.pdf, par. 4.3.4, eerste alinea | Geldt de eis ten aanzien van vertrouwelijkheid ook het UWV Informatieplan 2020-2024?  | Nee. Het UWV informatieplan is een openbaar stuk en verkrijgbaar via <a href="https://www.rijksoverheid.nl/documenten/jaarplannen/2019/12/19/">https://www.rijksoverheid.nl/documenten/jaarplannen/2019/12/19/</a>  |
| Vraag 51 | Marktconsultatie KWNT info doc, art. 4.1. 5.5 Werkplek vraag 28                          | Welke vormen van technisch beheer onderscheidt UWV in haar visie?   | UWV wenst dit in deze fase nog niet te concretiseren. De mate en vorm van beheer dat door de leverancier, en daarmee ook door UWV uitgevoerd gaat worden is onderdeel van de marktconsultatie. UWV stelt zich voor dat de aard van de dienst ook voor een deel de wijze waarop het beheer het beste kan worden ingeregeld bepaalt. Denk bijvoorbeeld aan Clouddiensten. UWV ontvangt graag uw   |
| Vraag 52 | Marktconsultatie KWNT info doc, art. 4.1. 5.5 Werkplek vraag 30                          | Welke diensten worden nu bij DXC afgenomen en voor hoe lang?  | DXC Technology levert, samen met haar onderaannemers CGI en Equinix, hosting, technisch applicatiebeheer en aanverwante security diensten. De verantwoordelijkheid voor applicatiebeschikbaarheid tot aan de rand van de Equinix datacenters is hiermee integraal bij DXC belegd. Een 'host-based werkplek' kan als dienst bij datacenterleverancier DXC afgenomen worden, dit is een bestaande contract-optie waar UWV desgewenst gebruik van kan maken. Het contract met DXC betreft een langjarig contract dat in het  |
| Vraag 53 | Marktconsultatie KWNT info doc, art. 4.1. 5.5 Werkplek vraag 30                          | Is er overlap van de door DXC geleverde (datacenter) diensten met de binnen de KWNT uit te vragen diensten.   | Doel van deze vraag is juist om in de Marktconsultatie te onderzoeken of het beleggen van de applicatie ontsluiting bij (één van) de KWNT leverancier(s) voordelen biedt.   |
| Vraag 54 | 5.3  | In de context wordt verwezen naar hoofdstuk 3.8 voor de scope, huidige situatie en visie van UWV met betrekking tot Regie. Klopt het dat u i.p.v. hoofdstuk 3.8 hier hoofdstuk 3.9  | Dat klopt. Er zat een fout in de paragraafnummering. Zie ook antwoord op vraag 15 en 61.  |
| Vraag 55 | Vraag nr 14 van UWV  | In vraag 14 vraagt u: 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. Op pagina 35 stelt u echter dat service integratie buiten scope   | zie antwoord vraag 17   |
| Vraag 56 |  | Geeft Covid-19 voor UWV nog aanleiding tot bijstelling van het document, b.v. ten aanzien van visie, eisen, wensen, uitgangspunten, principes, ambities, doelen, etc.?  | Nee. Covid-19 maakt nogmaals duidelijk dat UWV een andere behoefte heeft richting de toekomst en bevestigt dat de concept visie voor het KWNT domein de juiste denkrichting is. In deze toekomst visie staan eisen/wensen als tijd- en plaatsafhankelijk werken, offline werken en goede ondersteuning voor collaboratie centraal. Het belang van deze eisen/wensen zijn door Covid-19  |
| Vraag 57 | vraag 50   | Zijn er specifieke geografische locatie eisen wat betreft de opslag van de kantoorautomatiseringsapplicatiedata (bijvoorbeeld opslag in Nederland, de EU, etc.)?  | Opslag data binnen EER. Als dat niet mogelijk is, dan duiding waar wel. Onafhankelijk van vigerende wetgeving in het betreffende land wil UWV afspraken/waarborgen t.a.v. verwerking met leverancier kunnen maken, waarbij UWV verwerkingsverantwoordelijke voor de UWV data blijft in de zin van de AVG/GDPR.  |
| Vraag 58 | vraag 50   | Zijn er geografische eisen met betrekking tot de borging van de hoogbeschikbaarheid van het public cloud gedeelte van de nieuwe KWNT omgeving?  | Geografische eisen met betrekking tot clouddiensten worden gesteld aan de opslag van de verwerkte UWV-data: binnen de EER. Clouddiensten mogen niet gehost/gehoused worden in landen met een offensief cyberespionagebeleid gericht tegen NL.   |
| Vraag 59 | vraag 50   | Wenst UWV een retroactieve documentclassificering en metadatering van reeds bestaande ongestructureerde en/of ongeclassificeerde documenten?  | UWV verneemt graag de mogelijkheden van classificatie van bestaande documenten.   |

**Nota van Inlichtingen n.a.v. vragen Markconsultatie UWV KWNT**

| Vraag #  | De vraag heeft betrekking op | De vraag is   | Het antwoord van UWV is  |
|----------|------------------------------|---|--|
| Vraag 60 | vraag 50                     | In paragraaf 3.2.4 wordt in de functionele differentiatie van één werkplek verwezen naar VK0, VK1, VK2, etc.<br>1) Zijn dit informatieclassificeringscategorïen?<br>2) Zo ja kunt u een inhoudelijke toelichting op de scope en invulling, en aangeven of dit óók binnen de scope van de voorgenomen aanbesteding valt? | 1) Ja dit zijn vertrouwelijkheidsklassen.<br>VK 0 = openbare informatie, zoals op uwv.nl<br>VK 1 = informatie bestemd voor UWV medewerkers<br>VK 2 = vertrouwelijke informatie, bv klantgegevens maar ook bedrijfskritische informatie zoals concept beleid<br>VK 3 = strikt vertrouwelijke informatie, zoals medische dossiers of informatie van interne onderzoeken<br><br>2) Het herkennen en onderkennen van de verschillende typen informatie valt binnen de scope van de marktconsultatie. Deze classificatie kan namelijk van invloed zijn op de visie van mogelijke oplossingen en de verkaveling van het KWNT-domein. UWV <del>vermeent graag de visie van de marktpartijen op dit punt</del>   |
| Vraag 61 | vraag 24                     | In de hoofdstukindeling wordt 3.5 overgeslagen. Hierdoor lijken een aantal verwijzingen niet te kloppen bij de vragen. Als voorbeeld wordt er bij vraag 24 verwezen naar paragraaf 3.5, welke niet bestaat. Kunt u de verwijzingen corrigeren waar <del>nodig om verkeerde aannamens te voorkomen?</del>                | Zie ook antwoord op vraag 15. Correctie is uitgevoerd. De verwijzingen in de tekst en vragen naar paragraaf 3.5 t.m 3.9 zijn hiermee weer kloppend.  |
| Vraag 62 | vraag 31                     | Wat is de reden (technisch, juridisch, governance, etc.) waarom de genoemde bedrijfsapplicaties niet geschikt zijn voor ontsluiting via de cloud?   | De reden is voornamelijk technisch van aard omdat er veel maatwerk applicaties worden gebruikt. Dit hindert wellicht de cloud-werkplek, die UWV functioneel beschouwd ziet als een 'evergreen kantoor-werkplek' (altijd up-to-date), cloud-managed, waarop alleen moderne standaard applicaties geïnstalleerd en geupdate worden, naast de standaard browser.<br>Er zijn maatwerk fatclient business-applicaties (waaronder veel zelfbouw/legacy) van UWV die op een andere wijze naar die werkplek gepubliceerd moeten worden (seamless desktop integration). Beeld daarbij is dat aparte hosting de scheiding tussen Kantoor- en Business-data ten goede komt en ook de transitie van die applicaties naar webbased ontsluiting drijft. UWV <del>vermeent graag de visie van de marktpartijen op de ontsluiting van die bedrijfsapplicaties en de integratie met functionaliteit uit de cloud.</del> |
| Vraag 63 | vraag 30                     | Bedoelt u 'ontsluiting' i.p.v. uitsluiting?   | Ja, dat klopt inderdaad. Dank voor uw oplettendheid. In <del>bijgevoegde v1.1 is dit aangepast.</del>  |

**Nota van Inlichtingen n.a.v. vragen Markconsultatie UWV KWNT**

| Vraag # | De vraag heeft betrekking op | De vraag is | Het antwoord van UWV is |
|---------|------------------------------|-------------|-------------------------|
|---------|------------------------------|-------------|-------------------------|