

Vraag nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	PvE Telefonie	Kan UWV het PvE in Excel (of Word) aanleveren?	Aanbesteder voegt hierbij het PvE in Word toe. Zie bijlage.
2	Hfst 5.1 Proces-Marktconsultatie	Vanwege de omvang van het PvE en de korte tijdslijnen vraagt Inschrijver minimaal 2 weken uitstel voor het indienen van een reactie op de Marktconsultatie. Gaat UWV hiermee akkoord?	UWV heeft één week extra geboden welke is ingegaan per 7 sept. 2021. De aangepaste planning staat vermeld in de verbeterde versie van de uitnodiging tot de marktconsultatie en deze is gedeeld.
3	3.1 005	U vraagt een organisatie met eigen mobiele core en landelijk radio netwerk. Hiermee sluit u alle MVNO organisaties uit. Bent u bereid deze eis te laten vallen?	Aanbesteder meent dat het type dienstverlening (functionaliteiten en beheer) dat wordt uitgevraagd het beste geleverd kan worden door partijen met een eigen core en radio netwerk. Aanbesteder wenst deze eis te handhaven.
4	5.6 165	Deze vraag is niet duidelijk voor gegadigde. De te leveren toestellen kunnen zowel extern gevoed worden of door een switch welke de PoE standaard 802.3af ondersteunt. Worden de toestellen gevoed vanuit het netwerk of is er een externe voeding nodig?	Toestellen worden gevoed vanuit het netwerk.
5	Ontbrekende zaken	De looptijd wordt niet geconcretiseerd. Mag deze worden opgenomen?	Wij achten informatie over de beoogde duur van de Overeenkomst voor deze marktconsultatie niet van belang. Mocht u toch van mening zijn dat uw antwoorden afhankelijk zijn van de looptijd dan zien wij uw overwegingen graag in uw antwoorden terug.
6	Haalbaarheid	Aanbesteder stelt zeer gedetailleerde eisen in het P v E. Aanbieder kan functioneel de vraag beantwoorden, echter niet zoals in het P v E letterlijk omschreven staat. Krijgt aanbieder ruimte om met een gelijkwaardig alternatief te mogen beantwoorden?	Bij inschrijving is dat zeker niet mogelijk. U kunt in deze raadpleging aangeven wat volgens u veranderd zou moeten worden.
7	Haalbaarheid	Wordt er van de aanbieder verwacht om voor 21 september per line item inhoudelijke voorstellen te doen betreffende het Programma van Eisen (nummers 001 t/m 331)?	Gegadigde dient uiterlijk 21 september 2021 aan te geven of de PvE in deze vorm kan worden gesteld, of dat deze op specifieke punten moet worden gewijzigd. Indien zo dan wordt van gegadigde verwacht dit concreet per punt/eis aan te geven.

8	Nummerweergave	Dit is niet mogelijk. Het is zowel functioneel als technisch niet mogelijk om vast en mobiel te splitsen voor aanbieder om dan aan de gestelde eisen in het P v E te kunnen voldoen (eveneens rekeninghoudend met vraag 5/6 haalbaarheid). Het is een randvoorwaarde gedurende de gehele looptijd om vast (zowel sip trunking als contactcenter) en mobiel bij aanbieder onder te brengen. Kan dit worden aangepast in de vraag stelling?	Aan de markt wordt gevraagd om aan te geven of nummerweergave zoals opgenomen in de eisen mogelijk is als het inkomende KCC verkeer in de toekomst onderdeel wordt van de KCC aanbesteding. Voor de goede orde, het leveren van contactcenter diensten is geen onderdeel van de toekomstige aanbesteding. Vraagstelling van respondent is onduidelijk. Enerzijds geeft repondent aan dat het niet kan, anderzijds dat voor nummervgave zowel vast als mobiel bij respondent dient te worden onder gebracht. Het is van belang om in uw antwoord aan te geven waarom het niet kan.
9	PvE telefonie. Eis 85	Kan Opdrachtgever architectuur bijlage X (eventueel in concept) ook delen? Dan kan Opdrachtnemer beter de context tussen de diverse domein begrijpen. Is dit de huidige situatie of de toekomstige situatie?	Het is niet mogelijk om de Architectuur bijlage in deze fase te leveren. Het document is nog niet door de goedkeuring heen.
10	PvE telefonie. Eis 132-138	Opdrachtgever beschrijft het call senario voor het KCC. BT verzamelt het verkeer, stuurt dat door naar Capgemini. A) Stuurt Capgemini het verkeer weer terug naar een agent toestel nummer? B) Er wordt gevraagd om KCC wachtrij behandeling en rapportages binnen het telefonie domein. Zou dat niet juist in het KCC domein moeten liggen, ook kijkende naar de loskoppeling van inkomend KCC verkeer, zoals aangegeven in de telefonische toelichting?	A) Capgemini stuurt het verkeer naar BT en deze routeert het gesprek naar een agent toestel nummer. B) Aanbesteder heeft nog geen duidelijk beeld van de voor- en nadelen van het onderbrengen van de wachtrij in het telefoniedomein. Een advies hierover mag worden meegenomen in de reactie op het PvE. De definitieve beslissing is hier nog niet over genomen.
11	PvE telefonie. Eis 42 en 109	Eis 42/109 lijken conflicterend met eis 40/111. Juist de toegevoegde waarde om een algemeen nummer naar "buiten de groep" te sturen wordt teniet gedaan door een "onbekend" nummer te sturen. Hoe heeft Opdrachtgever dit bedoeld?	In de eisen 42 en 111 maakt Aanbesteder onderscheid in de eisen tav Nummerweergave voor interne oproepen (dwz naar nummers van medewerkers) en externe oproepen. Voor de eerste categorie staat nummerweergave standaard aan, voor de tweede standaard uit. Hierbij moet het mogelijk zijn om de nummerweergave voor de externe oproepen aan te zetten, zoals aangegeven in eisen 40 en 109.
12	PvE telefonie. Eis 61	Doelt Opdrachtgever hier op een private APN of wat bedoelt Opdrachtgever anders met "de internetdienst"?	Hiermee wordt niet een private APN bedoeld, maar een APN van de Aanbieder.
13	PvE telefonie. Eis 65	Hoe ziet Opdrachtgever praktisch een call pick-up groep met mobiele aansluitingen functioneren?	Een call pick-up groep met mobiele aansluitingen zal op dezelfde wijze moeten functioneren als een call pick-up voor vaste aansluitingen binnen een groep medewerkers die zich fysiek in één ruimte bevinden.

14	PvE telefonie. Eis 185	Kan Opdrachtgever deze bijlage (eventueel in concept) ook delen?	Deze bijlage kan Opdrachtgever niet delen. De daadwerkelijke inrichting is niet relevant in deze fase.
15	PVE telefonie. Eis 098	Kan Opdrachtgever meer duiding geven wat zij onder deze eis vraagt? Of is dit al benoemd in eis 94 en 95?	In deze eis wordt gevraagd om geschiktheid van de geboden oplossing voor de werkplek van Aanbesteder, zoals bijvoorbeeld Citrix en Microsoft 365.
16	PvE telefonie. Eis 138-139	De gebruikte toestellen zijn toch onderdeel van de vaste of mobiele dienstverlening?	Opdrachtgever kan deze vraag niet plaatsen bij eis 138/139. Voor de goede orde, het leveren van mobiele devices valt binnen de overeenkomst die zeer recent na een Europese aanbesteding met CentralPoint is gesloten.
17	PvE telefonie. Eis 155	088 nummers zijn in de basis qua dienstverlening gelijk aan geografische nummers. Wat bedoelt Opdrachtgever hier specifiek met "088 diensten"?	Met 088 diensten bedoelt Aanbesteder het hosten van de 088 nummers en de dienstverlening daaromheen, zoals bijvoorbeeld routing, facturatie, rapportage, enz.
18	PvE telefonie. Eis 171	Wat is het koppelvlak met de E-fax voorziening?	Het koppelvlak met de E-fax voorziening is de koppeling van de af te nemen telefoniedienst met de centrale fax (Multi Functionals) server in het domein van Aanbesteder.
19	PvE telefonie. Eis 99	Wordt beeldbellen voor intern gebruikt of voor extern? Heeft UWV nu al een beeldbellen oplossing naar externe klanten, zo ja welke?	Beeldbellen wordt zowel voor intern als voor extern gebruikt. Aanbesteder meent dat de bestaande beeldbellen oplossing naar externe klanten niet relevant is voor deze marktconsultatie.
20	PvE telefonie. Eis 255	Aanbesteder vraagt om na gunning een capaciteitsplan op te stellen. Kan Aanbesteder nader toelichten wat wordt verstaan onder dat plan ?	Een Capaciteitsplan wordt opgesteld met als doel het voorkomen van incidenten veroorzaakt door onvoldoende capaciteit. In het plan staat de beschikbare en de benodigde capaciteit van de onderdelen centraal en de getroffen maatregelen.
21	PvE telefonie. Eis 289	Aanbesteder vraagt voor een aan te wijzen groep/personen een spoed procedure. Kan Aanbesteder nader toelichten wat hiermee wordt bedoeld en waar Inschrijver aan moet denken?	Aanbesteder denkt hierbij aan afspraken die er toe leiden dat voor een nog aan te wijzen groep functionarissen Incidenten altijd binnen de gestelde 4 uur worden afgehandeld.
22	PvE telefonie. Eis 313	Kan Aanbesteder toelichten welke rapportage hiermee bedoeld wordt ? Betreft dit usage?	Hiermee wordt bedoeld bereikbaarheidsrapportages.

23	PvE telefonie. Eis 316	Kan Aanbesteder toelichten wat de TEMS tool is en in welk format de CDR's aangeleverd dienen te worden om deze in te kunnen laden in deze TEMS tool?	Aanbesteder heeft geen TEMS tool in gebruik. CDR's dienen toegankelijk te worden gemaakt in een standaard of in de markt gangbare format.
----	------------------------	--	---