

Bijlage 13 Vragenformulier behorende bij de UTI EA Vaste en Mobiele Telefontie UWV 2021

Nota van Inlichtingen 1e ronde dd. 14-1-2021

Vraag nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Dataroom	Hierbij zou ik graag UWV willen verzoeken om ons toegang tot de Dataroom te verschaffen.	Gegadigde krijgt toegang tot de dataroom volgens de procedure zoals beschreven in de UtI in hoofdstuk 4.7.
2	Dataroom	Kunt u aangeven waar we die info (aantallen werkplekken en FTE's per verdieping) kunnen vinden op de data room? Of moeten we de bureaus gaan tellen?	Helaas beschikken we niet over specifieke lijsten voor aantallen fte's per etage. We adviseren u vooral om het aantal bureau's te tellen per verdieping zichtbaar op de tekeningen. Daarbij uitzonderen de bureau's van de vergaderzalen. Zo ontstaat er een accuraat beeld van het aantal fte's per verdieping. Ik hoop dat u hiermee geholpen bent.
3	Eis 177 PvE	In eis 177 van het PvE wordt er verwezen naar het Functioneel ontwerp ACD- 1.0. Klopt het dat deze bijlage niet is gepubliceerd? Zo ja, kunt u dit alsnog verstrekken?	De bedoelde bijlage is wel gepubliceerd en betreft bijlage 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV.
4	Dataroom	Kunnen we meerdere keren gebruik maken van de mogelijkheid om het Dataroom te bezoeken gedurende de aanbestedingsprocedure? En kan dat ook in een andere samenstelling?	Bijgaand de inloggegevens voor de dataroom. Die kunt u continu raadplegen. Is immers digitaal. Daar staan alle plattegronden op van onze panden. Indien u meerdere personen dan de nu verstrekte twee functionarissen toegang wilt verstrekken dan ontvangen we ook van die functionarissen de getekende geheimhoudingsverklaring.
5	Schouw	Om de schouw zo efficiënt mogelijk uit te voeren, willen wij vragen of het mogelijk is om meer dan 2 personen (max 4 personen bij hoge uitzondering) af te vaardigen? Dit geldt alleen voor de grote locaties. De personen lopen verspreid door het pand. Hiermee willen wij 2 afspraken met elkaar combineren wat tijd en inspanning scheelt.	Bij wijze van hoge uitzondering staan we uw verzoek toe
6	Schouw	Verder vroeg ik mij af of u voor bijlage 3e ook een lijst heeft inclusief de postcodes? Dit om misverstanden te voorkomen indien wij dit zelf opzoeken	Bijgaand de lijst van de panden met postcodes. De geel gearceerde adressen vallen buiten de opdracht.
7	Dataroom	We hebben de plattegronden gevonden, graag zouden wij ook de actuele informatie over de inoovoorzieningen ontvangen kunt u deze beschikbaar stellen? Zodat we kunnen bepalen welke verbetering er nodig zijn.	Het is voor Aanbesteder niet mogelijk om de gevraagde gedetailleerde gegevens met gegadigde te delen. Aanbesteder beschikt namelijk helaas niet over deze informatie. Daarom biedt Aanbesteder juist de mogelijkheid om door middel van een schouw op UWV locaties een blik te werpen op de ingezette apparatuur dat momenteel in gebruik is. En kan gegadigde zich er een beeld over vormen. Het staat gegadigde daarnaast vrij om met de leverancier contact te zoeken die de apparatuur heeft geplaatst om daarmee nadere informatie over de ingezette apparatuur te verkrijgen. In de map betreffende de Dataroom van de aanbesteding EA Vaste en Mobiele Telefontie, waarvoor u reeds in bezit bent van link en inlogcode, is een extra map ingepast met 4 bestanden. Deze bestanden bevatten extra aanvullende informatie en data m.b.t. ge- en verbruikscijfers inzake Telefontie van Aanbesteder aangaande deze opdracht.
8	Klacht m.b.t. PvE, Eis 17	We hebben een klacht ontvangen m.b.t. het Level Playing Field in relatie onder andere tot eis 17. In de klacht is aangegeven dat het niet proportioneel is voor nieuwe leveranciers om twee keer een meting te moeten aanleveren voor oplevering van een installatie voor inpandige dekking.	Aanbesteder erkent dat hier een verschil ontstaat dat niet bijdraagt aan de Level Playing Field en heeft om die reden besloten om onderstaande tekst toe te voegen aan Eis 17 van het PvE: Om te voorkomen dat Inschrijver 2x een meting moet (laten) uitvoeren, mag ook worden volstaan met een meting vooraf, dus de 0-meting voordat de inpandige installatie is aangelegd, aangevuld met het ontwerp en de inrichtingsschema's van de installatie bij oplevering. Een tweede meting bij oplevering is dan niet nodig. Aanbesteder kan in het kader van een audit of op basis van negatieve gebruikerservaringen of om een andere reden een controlemeting laten uitvoeren. Indien uit die controlemeting blijkt, dat Inschrijver niet aan de dekkingseisen voldoet, zijn de kosten van die controlemeting, de noodzakelijke aanpassingen en de verificatiemeting (waarmee Inschrijver aantoont nu wel aan de eisen te voldoen) voor rekening van Inschrijver. Als uit de controlemeting blijkt dat Inschrijver wel aan de eisen voldoet, dan zijn de kosten van de controlemeting voor rekening van Aanbesteder.
9	Dataroom	Bedankt voor het antwoord, kunt u ons voorzien van de contactgegevens van de leverancier?	De contactpersoon bij BT is: Rik Luchies Global Account Director Tel +31 653368754 E-mail rik.luchies@bt.com
10	UEA bijl. 7	Wij krijgen Bijlage 7: UEA uit de aanbesteding niet in een leesbaar en printbaar formaat geopend. Is het mogelijk dat wij deze Bijlage 7 in een eerdere PDF-versie ontvangen?	Het bestand opent met het programma Acrobat DC! Probeert u het daarmee.
11	Schouw	Kunt u mij informeren of tijdens de schouw er wellicht ook documentatie van geplaatste DAS-installaties beschikbaar is?	Helaas heeft Aanbesteder niet meer informatie over de DAS dan hetgeen is gepubliceerd.
12	Schouw	Dank voor uw bericht. Ik wil graag nog toevoegen dat we toegang naar het dak nodig hebben ivm eventuele straalverbinding en toegang tot MER/ SER stijgschachten?	Aanbesteder wijst erop dat de mogelijkheid tot het schouwen van UWV-panden is bedoeld voor gegadigden om informatie te vergaren met betrekking tot de inpandige dekking van uw eigen telefoniesignaal. Dit om gegadigden in de gelegenheid te stellen om de noodzaak te bepalen van een aanvullende inpandige voorziening en de daarvoor eventueel benodigde inspanning en kosten. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat gegadigden de huidige inpandige voorzieningen in kaart brengen. Informatie daarover beschouwt Aanbesteder als bedrijfsvertrouwelijke informatie van de huidige leverancier (BT). Voor het schouwen betekent bovenstaande, dat een gegadigde alleen onder direct toezicht toegang kan worden verleend tot het dak, de aanwezige MER- en/of SER-ruimtes en stijgschachten. Daarbij mag gegadigde onder geen beding foto's (of film of andere beelden) maken van de aldaar aanwezige apparatuur. Indien dit toch gebeurt, kan dat leiden tot uitsluiting van de betreffende gegadigde van de aanbestedingsprocedure. Indien u toegang tot het dak en/of de MER/SER en/of de stijgschachten wil, dan moet u dat bij het aanmeldingsverzoek kenbaar maken, zodat aanbesteder kan zorgen voor adequate begeleiding. Het betreden van daken en technische ruimtes is geheel voor eigen risico. Aanbesteder aanvaardt geen enkel risico hiervoor. Verder dienen alle bezoekers de huisregels van Aanbesteder in acht te nemen, waar onder de dan geldende COVID-19 maatregelen.
13	Schouw	Op welke plekken heeft het UWV een bestaande DAS installatie? En kan leverancier deze hergebruiken? Indien het geval, kan het design gedeeld worden van deze DAS? Dit is van belang voor een juiste kosteninschatting, ook kan dit bezoeken aan de locatie verminderen.	Aanbesteder heeft een lijst met de panden waar een inoovoorziening aanwezig is, opgenomen in de dataroom, 'Inoovoorzieningen locaties.xlsx'. Of de apparatuur hergebruikt kan worden, dient rechteersreeks te worden besproken met de huidige leverancier BT. Aanbesteder heeft daar geen rol in. Aanbesteder heeft ook geen aanvullende informatie beschikbaar m.b.t. de designs.
14	Schouw	Momenteel staat er: 'Voor het schouwen betekent bovenstaande, dat een gegadigde alleen onder direct toezicht toegang kan worden verleend tot het dak, de aanwezige MER-en/of SER-ruimtes en stijgschachten.' Voor een aantal grote locaties waar de inoov dekking niet goed wordt verwacht, wordt er een schouw uitgevoerd. Om de juiste kosten voor een nieuwe DAS te bepalen, zal er op de nodige verdiepingen de plaats van antennes en de route van bekabeling moeten worden bekeken. Kan Inschrijver er van uit gaan dat zij tijdens de schouw ook op andere plekken kan komen (werkvloeren, kantine, route bekabeling, etc).	Ja, dat kan Inschrijver. In principe zijn de panden geheel te bezichtigen, uiteraard met inachtneming van de huisregels. U kunt bijvoorbeeld niet zomaar een medische onderzoekskamer of een actieve vergadering binnen lopen.

15	Schouw	Vanwege de grootte en complexiteit van enkele panden neemt Inschrijver meerdere personen mee naar de schouw. Deze personen hebben meerdere expertises (radio design en constructie). Reden is dat Inschrijver dan veel beter in staat is om de benodigde inspanning en kosten te ramen. Het is zeer gebruikelijk tijdens een schouw dat er een fotoverslag wordt gemaakt van de ruimtes welke zijn bezocht en van de ruimtes waar Inschrijver voornemens is om apparatuur te plaatsen. Inschrijver kan niet uitsluiten dat zij dan mogelijk ook andere apparatuur fotografeert. Kan het UWV hier flexibel mee omgaan? Inschrijver heeft natuurlijk ook niet voor niets een geheimhoudingsverklaring getekend.	Aanbesteder zal hier flexibel mee omgaan en toestaan dat ook in de technische ruimtes foto's worden gemaakt. Wel verwacht aanbesteder daarbij van Inschrijver een professionele opstelling in die zin dat niet meer wordt vast gelegd dan noodzakelijk en vertrouwelijke gegevens, zoals (bijvoorbeeld labels en dergelijke) worden afgeschermd.
16	Bijlage 3 PvE, eis 197	Opdrachtgever benoemt een codec voor de externe E- fax aansluiting in plaats van een koppelvlak. A) Kan opdrachtgever voor fax ook het daarvoor bedoelde protocol T38 gebruiken? B) welke koppelvlak (SIP of ISDN-30 emulated) wordt gebruikt en waar is het demarcatiepunt van deze e-fax server fysiek? C) Hoeveel (SIP) gesprekskanalen moeten worden aangeboden en op welk onderdeel van het prijzenblad valt dit? D) Wat voor telefoonnummers worden voor de fax gebruikt?	A: Ja voor fax kan ook protocol T38 gebruikt worden. B: Het koppelvlak dat gebruikt wordt is SIP en de demarcatiepunten fysiek zijn in locaties: - Hofmanweg 1a 2031BH HAARLEM - Fokkerweg 300 1438AN OUDE MEER/AALSMEER C: Momenteel worden in totaal 24 SIP kanalen gebruikt. De koppeling is Faxe aansluiting (regel 25 in werkblad 2.Vaste Telefonie) in het Tariefmodel EA Telefonie. D: voor fax worden geografische (regionale) nummers gebruikt.
17	Bijlage 10, tariefmodel	Op TAB vaste telefonie, regel 26, wordt gevraagd om een Interactive Voice Response (IVR) Dienst. Waar is de functionaliteit beschreven? Of indien nog niet beschreven, kan opdrachtgever dit alsnog doen?	De IVR is niet als zodanig beschreven, maar komt terug in de eisen waarin 'meldteksten en menu's worden geëist'. Daarmee wordt bedoeld de IVR functionaliteit. De kosten dienen opgenomen te worden in regel 26 in het tariefmodel.
18	Bijlage 3 PvE hoofdstuk 4.18	Opdrachtgever heeft in dit hoofdstuk eisen beschreven specifiek voor de KCC dienstverlening. Wat opdrachtnemer normaal aan telefoniediensten biedt, is een siptrunk met een bepaalde capaciteit naar een SBC van de CCD dienstverlener. Eisen uit dit hoofdstuk als redundancy zijn logisch en daar kan aan voldaan worden. Maar opdrachtnemer ziet de overige diensten, zoals het faciliteren van wachtrijen en bandjes als onderdeel van een KCC. a) kan opdrachtgever dit stuk "intelligente" dienstverlening buiten scope houden c.q. beleggen in het CCD domein? Indien niet, kan dan veel meer beschreven worden wat er met elke eis van dit hoofdstuk precies verwacht wordt van opdrachtnemer. Om te starten helpt een uitgebreide call flow tekening zoals die gewenst is. Dat maakt het ook makkelijker om de "knip" op de juiste plek te leggen om de "intelligentie" in het CCD domein te brengen.	a) nee dit stuk dienstverlening voordat het KCC verkeer naar CCD domein gaat, is nodig. Voor een call flow verwijst Aanbesteder naar bijlage 3a Totaalbeeld IST SOLL situatie. Hier is ook de rol van Traffic Manager in beschreven. Traffic Manager is een webgebaseerde tool die wordt gebruikt om netwerkoproeroutering te configureren voor Global InboundService (GIS) klanten. Klanten gebruiken routeringsplannen om de efficiëntie van het contactcenter te maximaliseren. Dit maakt gespreksaflevering mogelijk op basis van een verscheidenheid aan intelligente mogelijkheden. Hieronder volgen enkele belangrijke functies van Traffic Manager: - Geografische kenmerken; - Functies voor Call Screening; - Multiple Access Types; - Call Load Balancing; - Time-Based Call Delivery; - Inventory Reports; - Granular System Security.
19	Bijlage 3, PvE eis 174	Binnen gestandaardiseerde cloud telefonieoplossingen waar opdrachtgever op zoek naar is past geen CTI koppeling. Een CRM integratie zorgt voor het aanleveren van het nummer dat belt, waardoor de klantenkaart kan worden getoond. De bediening van het toestel of softphone vindt gewoon plaats op dat device. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen?	Deze eis kan Opdrachtgever niet laten vervallen. Deze koppeling is nodig om gegevens uit te wisselen met Omnitacker, van waaruit de gespreksturing plaatsvindt.
20	Bijl. 3 PvE 1.0 - Eis 217	In het PvE staat: "De Inschrijver dient bij zijn inschrijving een concept SLA op te nemen. Gedurende de migratie wordt het concept SLA in samenwerking tussen Aanbesteder en de Inschrijver nader afgestemd en vastgelegd." Inschrijver constateert hier een inconsistentie ten opzichte de Uitnodiging tot Inschrijving. In paragraaf 4.13 Voorwaarden is het volgende aangegeven "Na gunning van de opdracht zullen DAP, PDC en SLA in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden ingevuld op basis van de bij deze Opdracht horende Programma van Eisen, gestelde kaders en de Inschrijving." Daarbij is in de checklist aangegeven dat, in tegenstelling tot indienen, er alleen verklaard moet worden dat Inschrijver akkoord is dat de SLA na gunning wordt ingevuld. Kan Aanbesteder bevestigen dat het gestelde in de Uti leidend is?	Aanbesteder is van mening dat beide beweringen elkaar niet tegenspreken, maar complementair zijn aan elkaar. Aanbesteder ontvangt bij inschrijving graag een concept SLA, die vervolgens na gunning kan worden aangevuld. De concept SLA mag in eerste instantie ook alleen de door Inschrijver noodzakelijk geachte hoofdstukken bevatten.
21	A Uti EA Vaste en Mobiele Telefonie UWV 2021 vs1.0 - checklist	In de checklist staat de Geheimhoudingsverklaring Opdrachtnemer genoemd met een verwijzing naar paragraaf 4.7. In deze paragraaf wordt echter alleen de geheimhoudingsverklaring (Bijlage 3d Geheimhoudingsverkl. Schouw / Dataroom) genoemd. Is onze aanname juist dat in de checklist deze bijlage wordt bedoeld? En dat indienen in dit geval alleen geldt indien er gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot schouw/inzage in de dataroom? Verwacht Aanbesteder in dit geval dan nog iets van Inschrijver irt Bijlage 16?	Bijlage 3d is de Geheimhoudingsverklaring bedoeld voor de functionarissen die toegang willen tot de Dataroom en de UWV locaties t.b.v. Schouw. Bijlage 16 is de Geheimhoudingsverklaring van de Opdrachtnemer en is bedoeld voor alle betrokkenen van gegadigde die werken en bijdragen tot deze aanbestedingsprocedure. Deze wordt ondertekend en ingediend bij de inschrijving.
22	Bijl. 3 PvE 1.0 - Eis 299	In PvE staat: "De Opdrachtnemer levert een concept migratieplan op bij de Inschrijving. Opdrachtnemer levert uiterlijk 20 werkdagen na het ondertekenen van het contract gunning en de gezamenlijke kick-off een volledig migratieplan op, op basis van het programma van eisen en Bijlage X "Vraag migratie." gegadigde neemt aan dat Bijlage X verwijst naar "Bijl. 3f Inhoud migratieplan v1.0"? Kan Aanbestedende partij bevestigen dat deze aanname juist is?	Die aanname is correct.
23	Bijl. 3e UWV Pandenlijst 2022 28102021	Bij 2 locaties (Leeuwarden en Maastricht) staat vermeld "vertrek", wat wordt daarmee bedoeld? Leeuwarden Tesselshadestraat 5 Vertrekt per 1-1-2022 Maastricht Wilhelminasingel 39 Vertrekt per 1-3-2022	Die locaties worden per vermelde data door UWV verlaten.
24	Bijlage 3e UWV Pandenlijst 2022 28102021	UWV maakt veel gebruik van gedeelde locaties (zoals gemeenten, SVB etc), waarbij onduidelijk is in welk deel van het gebouw UWV zit (welke etages bijvoorbeeld). Hoe denkt UWV om te gaan met eventuele noodzakelijke indoor voorzieningen in deze gebouwen waar mogelijk 'derden' voor verantwoordelijk zijn?	In die situatie dat 'derden' verantwoordelijk zijn voor gebouwen zorgt Aanbesteder voor de afstemming met en de goedkeuring van deze partij voor eventuele noodzakelijke indoorvoorzieningen. Deze gebouwen dienen mee te worden genomen in de migratie.
25	Bijlage 3e UWV Pandenlijst 2022 28102021	Als adres in Gouda wordt aangegeven inhouse bij gemeente Gouda aan de Burg Jamessingel 1; Adres van de gemeente is echter Burg Jamesplein 1. Welke is juist?	Burgemeester Jamessingel 1 is de juiste benaming van het adres.
26	Bijl. 3e UWV Pandenlijst 2022 28102021	Om een goede capaciteitsberekening te kunnen maken is het essentieel om inzicht te krijgen in aantallen werknemers per gebouw en welke diensten deze gebruiken. Kan UWV dit opleveren?	Zie het antwoord op vraag 273.
27	A Uti EA Vaste en Mobiele Telefonie UWV 2021 vs1.0 pagina: 12 par 4.11	In paragraaf 4.11 Ondertekening en geldigheid Uniform Europees Aanbestedingsdocument, geeft u aan dat de rechtsgeldig bevoegde functionaris dient te ondertekenen door middel van een "natte handtekening". Het is voor inschrijver gezien de huidige regels rond Corona lastig om een natte handtekening te regelen. Is het toegestaan om de ondertekening elektronisch in de PDF omgeving aan te brengen?	Ja dat is toegestaan.
28	A Uti EA Vaste en Mobiele Telefonie UWV 2021 vs1.0 pagina: 8 par 3.4	Inschrijver maakt gebruik van de accountantsverklaring en jaarrekeningen uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij en publiceert geen zelfstandige cijfers. Accepteert Aanbestedende dienst de geconsolideerde jaarrekening van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponereerd is bij de Kamer van Koophandel als bewijsstukken voor het voldoen aan de financiële en economische geschiktheidsels? Kan inschrijver dan ook afzien van het indienen van een separaat UEA voor onze moedermaatschappij?	Ja UWV accepteert de geconsolideerde jaarrekening(en) van de moedermaatschappij van gegadigde in combinatie met de 403 verklaring. Ja gegadigde mag hiervan af zien en hoeft geen ingevuld UEA in te dienen welke is ingevuld door de moedermaatschappij.
29	Dataroom	Kunt u voor alle onderdelen (088, 0900, 0800 en mobiel) een nadere specificatie geven van de verkeersvolumes? - Aantal gesprekken - roaming - aantal minuten - bellen naar het buitenland, zowel voor inkomend als voor uitgaand verkeer - onderling bellen (on net) - aantal en type nummerblokken	Aanbesteder beschikt enkel over de informatie die ter beschikking is gesteld in de bijlagen in de Dataroom. Zie dataroom voor de gevraagde aspecten: "Data Room input Table Mobility". Gezien de wijze waarop Aanbesteder de dienstverlening heeft gecontracteerd zijn de gevraagde gegevens niet beschikbaar bij Aanbesteder.
30	Bijlage 10 Tariefmodel	Het inkomend verkeer van 088 nummers eindigt volledig per jaar 4. De diverse niet-KCC werkplekken kennen volgens gegadigde ook 088 zowel inkomend als uitgaande verkeerskosten. Kunt u aangeven welke verkeersstromen, -volumes en -kosten gegadigde na jaar 3 kan verwachten?	Aanbesteder heeft geen aanvullende informatie beschikbaar over de verwachte verkeersstromen. Hierdoor kan Aanbesteder geen inschatting maken over de toekomstige verkeersstromen en volumes. Zie ook het antwoord op vraag 208.
31	Bijl. 10 Tariefmodel EA Telefonie v1.0 - 2 Vaste Telefonie - A Verkeerskosten	De toelichting stelt dat eenmalige kosten in de verkeerskosten verdisconteerd dienen te zijn. Eenmalige kosten dienen ook gespecificeerd te worden in het migratie plan en opgevoerd in tab 6 Migratie. Kunt u specifiek aangeven welke eenmalige kosten verdisconteerd dienen te worden en welke eenmalige kosten opgenomen dienen te worden in tab 6 Migratie?	Inschrijver is vrij om éénmalige kosten of te verdisconteren of in verkeerskosten dan wel in de migratiekosten of in allebei de omgevingen.
32	Tariefmodel EA Telefonie v1.0 - 2 Vaste Telefonie - B Vaste kosten werkplek	Inschrijver stelt voor dat kosten voor bellen naar het buitenland en bellen naar 090x verkeer apart wordt afgerekend en niet in de dienstprijs dient te worden verdisconteerd. Inschrijver dient hier anders een risico opslag voor op te nemen dat mogelijk voor onnodig hoge kosten voor UWV kan leiden. Kan Aanbesteder deze prijsregels toevoegen aan het prijzenblad?	Aanbesteder voegt geen prijsregel toe in het Tarievenblad. Inschrijver mag kosten anders dan voor bellen binnen Nederland en Zone 1 (zie Tablad 4 van het Tariefmodel) separaat in rekening brengen tegen de op dat moment geldende standaard tarieven van Inschrijver.
33	Bijlage 10 Tariefmodel	Tarief inclusief toestel en infrastructuur. Wie is de eigenaar van de bestaande, door UWV in gebruik zijnde toestellen en infrastructuur? Kan het gebruik hiervan bij een nieuwe leverancier worden voortgezet?	De bestaande infrastructuur, met uitzondering van de passieve delen van de indoorvoorzieningen en de bekabeling van MER/SER ruimtes tot aan de werkplekken welke UWV aan de nieuwe leverancier ter beschikking stelt, is eigendom van de huidige leverancier. Mogelijke inzet van de bestaande infrastructuur dient de nieuwe leverancier met de bestaande leverancier af te stemmen.
34	Bijl. 10 Tariefmodel EA Telefonie v1.0 - 2 Vaste Telefonie - C Vaste Kosten	Vaste Telefonie kent in het tariefmodel een looptijd van 114 maanden en Mobiel een looptijd van 120 maanden. Kunt u dit toelichten?	De termijn van Vaste Telefonie passen we aan in het Tariefmodel naar 120 maanden.
35	Bijlage 10 Tariefmodel	In Rgl 4 vraagt u een tarief voor Onbeperkt bellen en SMSen binnen NL en Zone 1 + data uit bedrijfsbundel. Hoeveel data per gebruiker per maand dient in deze prijs te zijn inbegrepen?	In het gevraagde tarief is geen prijs begrepen voor de hoeveelheid data per gebruiker. Immers dataverbruik en daarmee samenhangende kosten zijn getarifeerd in de prijs van de bedrijfsdatabundel.

36	Bijl. 10 Tariefmodel EA Telefonie v1.0 - 3 Mobiel - Bedrijfsdatabundel in NL en Zone 1	UWV heeft staffels gedefinieerd. In de DFA 3.3 staat dat pas wanneer het totaal dataverbruik binnen de Bedrijfsdatabundel gedurende minimaal 3 aaneengesloten maanden het volume van de lagere staffel met minimaal 10% overschrijdt, een hogere staffelprijs in rekening mag worden gebracht. Kunt u bevestigen dat de werkelijke staffel, conform uw voorwaarden er dan als volgt uitziet? <table><tr><th>Staffel max</th><th>Werkelijke max +10%</th><th>Staffel</th><th>Werkelijke staffel</th></tr><tr><td>20</td><td>22</td><td>0 - 20 TB</td><td>0 - 22 TB</td></tr><tr><td>30</td><td>33</td><td>20 - 30 TB</td><td>22 - 33 TB</td></tr><tr><td>35</td><td>38,5</td><td>30 - 35 TB</td><td>33 - 38,5 TB</td></tr><tr><td>40</td><td>44</td><td>35 - 40 TB</td><td>38,5 - 44 TB</td></tr><tr><td>45</td><td>49,5</td><td>40 - 45 TB</td><td>44 - 49,5 TB</td></tr><tr><td>50</td><td>55</td><td>45 - 50 TB</td><td>49,5 - 55 TB</td></tr></table>	Staffel max	Werkelijke max +10%	Staffel	Werkelijke staffel	20	22	0 - 20 TB	0 - 22 TB	30	33	20 - 30 TB	22 - 33 TB	35	38,5	30 - 35 TB	33 - 38,5 TB	40	44	35 - 40 TB	38,5 - 44 TB	45	49,5	40 - 45 TB	44 - 49,5 TB	50	55	45 - 50 TB	49,5 - 55 TB	Naar aanleiding van uw vraag heeft Aanbesteder besloten om de overgangsregeling in combinatie met de 10% grenzen te laten vallen. De nieuwe insteek is als volgt: Opdrachtnemer brengt op basis van de staffeltarieven achteraf, dus na afloop van de maand, het tarief in rekening dat hoort bij het verbruik van die afgelopen maand. De DFA zal hierop wordenaangepast. De aangepaste versie zal met de laatste NvI worden meegestuurd.
Staffel max	Werkelijke max +10%	Staffel	Werkelijke staffel																												
20	22	0 - 20 TB	0 - 22 TB																												
30	33	20 - 30 TB	22 - 33 TB																												
35	38,5	30 - 35 TB	33 - 38,5 TB																												
40	44	35 - 40 TB	38,5 - 44 TB																												
45	49,5	40 - 45 TB	44 - 49,5 TB																												
50	55	45 - 50 TB	49,5 - 55 TB																												
37	Bijl. 10 Tariefmodel EA Telefonie v1.0 - 3 Mobiel - Bedrijfsdatabundel in NL en Zone 1	Als inschrijver het goed begrijpt vraagt UWV een bedrijfsbundel obv totaalverbruik uit. Ons inziens vertaalt dat zich tot een groepsbundel (Q=1) met een prijs per staffel. Daarmee is het aantal gebruikers niet relevant. Inschrijver verzoekt de prijsregel aan te passen naar een Q=1. Dit geldt voor Bedrijfsdatabundel in NL en Zone 1 en SIM only data abonnement met Bedrijfsdatabundel in NL en Zone 1	De interpretatie van Inschrijver dat Q=1 is niet correct. In geval van de smartphone is er sprake van een opslag (regel 6 t/m 11) ten behoeve van de bedrijfsdatabundel voor smartphones. En voor laptops (regel 24 t/m 27) is er sprake van een abonnement inclusief opslag ten behoeve van de bedrijfsdatabundel voor o.a. laptops en tablets. Aanbesteder heeft ter verduidelijking de omschrijving in het Tarievenblad aangepast in de cellen A4, A6 en A24 in Tabblad 3.																												
38	Bijl. 10 Tariefmodel EA Telefonie v1.0 - 3 Mobiel - Bedrijfsdatabundel in NL en Zone 1	In het tariefmodel dient gegadigde een prijs af te geven voor 2 bedrijfsdatabundels obv totaal verbruik, nl voor smartphone en voor taptop/tablet abonnementen. Klopt het dat deze als separate databundeltotalen dienen te worden beschouwd?	Ja dat is correct. Het zijn twee separate databundeltotalen.																												
39	Bijl. 4 DFA Vaste en Mobiele Telefonie 2021 1.0 - 3.3	Met deze voorwaarde loopt Inschrijver het risico dat UWV structureel de bundel overschrijdt zonder dat daar een vergoeding tegenover staat. Inschrijver verzoekt daarom deze voorwaarde te verwijderen.	Zie het antwoord bij vraag 36.																												
40	Bijl. 1g Benchmark Procedure - 8.1	Gebruikelijk geldt een bandbreedte op de tarieven bij een toetsing op marktconformiteit waarbinnen de tarieven niet worden aangepast. Inschrijver verzoekt 8.1 c aan te passen naar: 'Indien uit de Benchmark blijkt dat de Tarieven voor vergelijkbare Dienstverlening 10% <i>lager of meer</i> liggen dan de met UWV overeengekomen...'	Aanbesteder is bereid de verzochte aanpassing over te nemen. De aangepaste stukken worden meegezonden bij de antwoorden uit de Nota van Inlichtingen 2e ronde.																												
41	Bijl. 1g Benchmark Procedure - 8.1	gegadigde verzoekt de benchmark wederkerig te maken door beide partijen hebben het recht te geven een benchmark af te roepen en 8.1b vervangen voor: 'Indien uit de Benchmark blijkt dat de Tarieven voor vergelijkbare Dienstverlening 10% hoger of meer liggen dan de met UWV overeengekomen en in de DFA vastgelegde, op het moment van aankondiging van de Benchmark geldende Tarieven, worden de Tarieven verhoogd tot het niveau van de Benchmark. De ingangsdatum voor de prijscorrectie is drie maanden na het tijdstip waarop de Benchmark door UWV is aangekondigd.'	Aanbesteder is bereid de verzochte aanpassing over te nemen voor zover opdrachtnemer op dat moment aannemelijk maakt dat de in het DFA vastgestelde Tarieven op moment van inschrijven reeel waren. De aangepaste stukken worden meegezonden bij de antwoorden uit de Nota van Inlichtingen 2e ronde.																												
42	Bijl. 1g Benchmark Procedure - 3.1	Inschrijver verzoekt de volgende aanpassing: UWV <i>en opdrachtnemer hebben</i> op grond van de Overeenkomst Diensten	Aanbesteder is bereid de verzochte aanpassing over te nemen. De aangepaste stukken worden meegezonden bij de antwoorden uit de Nota van Inlichtingen 2e ronde.																												
43	Bijlage 3 PvE. Hoofdstuk 3.5-3.6-4.7-4.10-4.11-4.18	Aanbesteder is voornemens om het 088-verkeer later separaat aan te besteden en de scope van deze aanbesteding te halen. Hoe ziet aanbieder het effect hiervan op de gestelde eisen mbt de vast-mobiel koppeling?	Voor de nummers die in scope zijn en blijven, heeft het geen effect op de eisen. Voor de 088-nummers van KCC die buiten scope geplaatst worden in "3. Toelichting situatie na afronding CCD-migratie" in bijlage 3a Totaalbeeld IST / SOLL situatie vs.1.0", zijn de eisen niet relevant. Kortom dit gaat niet om al het 088-verkeer.																												
44	Bijlage3 PVE eis 13	UWV eist rapportage op het gebied van call-setup delay. Deze wordt normaal gesproken niet gerapporteerd. Is UWV bereid deze rapportage-eis te laten vervallen.	Aanbesteder is bereid de rapportage-eis te laten vervallen.																												
45	Bijlage 3a totaalbeeld-soll situatie Vs.1.0	De tekeningen in Hoofdstuk 3 en 4 lijken niet geheel op elkaar aan te sluiten. Kunt u aangeven welke tekening de juiste informatie bevat. Zie ook vraag met betrekking tot de eisen in het geval het 088-verkeer wegvalt uit de scope.	Beide architectuurplaten zijn juist. Plaat 3 is relevant voor hoe de omgeving eruit ziet na de CCD-migratie. Plaat 4 is relevante voor het totale gewenste beeld, met daarin aanpalende domeinen, o.a. werkplek, netwerk en datacenter.																												
46	Bijlage 3 PvE algemeen	Inschrijver meent dat UWV in de regel om een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) vraagt voor in te zetten medewerkers ten behoeve van de dienstverlening (Servicedesk en beheer) Mag inschrijver er van uit gaan dat een VOG voor deze aanbesteding niet vereist is.	Ja, Inschrijver mag voor deze opdracht hier van uitgaan.																												
47	Bijlage 3 PvE eis 67	Het beperken van de snelheid is voor aanbieders in het geval van roaming niet mogelijk. Kan UWV het onderdeel "beperkte bandbreedte"uit de eis laten vervallen.	Aanbesteder gaat akkoord met de aanpassing: voor roaming niet van toepassing																												
48	Uti Algemeen	Naar mening van gegadigde is criterium B2 niet objectief beschreven. Gebruik van de term "onder andere" geeft aan dat er meerdere onderdelen zijn, waarop wordt beoordeeld. Kan Aanbesteder een uitputtende lijst van criteria aangeven waarop beoordeeld wordt?	Met de term onder andere geeft Aanbesteder voorbeelden van aspecten die richting geven aan de invulling door Inschrijver van het gunningscriterium. Het staat Inschrijver vrij om zelf inhoud te geven aan het geboden resultaat.																												
49	Uti EA Vaste en Mobiele Telefonie UWV 2021 vs1.0	UWV spreekt van intuïtief gebruik. Bij de overgang van het ene systeem naar een ander systeem zal een gebruiker dit als minder intuïtief ervaren (vergelijk de overgang tussen een Iphone en een Android toestel). Dit terwijl beide systemen vergelijkbaar intuïtief in gebruik zijn. Hoe ziet UWV dit fenomeen in het kader van een objectieve beoordeling?	Hoe eenvoudiger voor gebruikers en gebruikersvriendelijker uw dienst-ver-le-ning is blijkens uw Dienstbeschrij-ving, hoe hoger uw score. Daar waar uw Dienst-beschrijving complexer en lastiger te gebruiken voor eind-gebruikers en beheerders wordt, scoort u minder punten.																												
50	Gunningscriterium B2	UWV kent 350 punten toe aan het aspect "gebruikersvriendelijkheid en het gebruiksgemak van de voorzieningen voor de vast/mobiel integratie" Kan UWV aangeven wat/welke eisen exact onder "voorzieningen voor de vast mobiel integratie" worden verstaan?	Deze eisen staan nader beschreven in hoofdstuk 3.5.																												
51	Uti Algemeen	Kan Aanbesteder uiteenzetting geven van het beoordelingsproces. In H5 wordt dit deels beschreven, echter dit hoofdstuk gaat niet in op de score van de kwaliteits-criteria. Hoe worden scores op deze criteria toegekend?	In hoofdstuk 5 van de Uti wordt globaal het beoordelingsproces beschreven. De beoordeling van de gunningscriteria met erbij horende scores wordt nader vermeld en beschreven in hoofdstukken 8.1 en 8.2 van de Uti.																												
52	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie 02	5.1 - Dit artikel zal voornamelijk relevant zijn voor de door UWV in haar panden gebruikte inoorderkkingsinfrastructuur. Deze zou eigendom zijn van de latende leverancier. Ingeval van gunning aan een ander dan de latende leverancier, zal de gegunde partij in onderhandeling moeten treden met de latende leverancier. Kan aanbieder er ook vanuit gaan dat de voorwaarden waaronder koopovereenkomsten gesloten moeten worden met de latende leverancier redelijk zijn en gebaseerd zullen zijn op de boekhoudkundige restwaarde van deze zaken? Dit ter voorkoming van een situatie dat de betreffende aanbieder, die zich bewust is van zijn dwangpositie, misbruik maakt van zijn positie.	De passieve infrastructuur is (bekabeling) is eigendom van UWV en die wordt ter beschikking gesteld door Aanbesteder aan de winnaar van de aanbesteding. De actieve componenten zijn eigendom van de huidige leverancier. Omdat Aanbesteder geen partij is bij de totstandkoming van en in een koopovereenkomst tussen latende leverancier en een andere aanbieder, kan Aanbesteder ook geen voorwaarden stellen of toezeggingen doen over de termen van een dergelijke overeenkomst.																												
53	Artikel 9 Boetes Algemeen van de Overeenkomst Telefonie 02	Kunt u ermee instemmen dat betaalde boetes immer in mindering komen op mogelijk verschuldigde schade terzake van de vertraging om zo cumulatie van boete en schade te voorkomen?	Aanbesteder stemt in met het in mindering brengen van verbeurde boetes op schadevergoeding, echter alleen indien en voorzover de betreffende boete en de schade dezelfde oorzaak (vertraging) hebben.																												
54	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie 02	9.1 en 9.2 In deze artikelen zijn hoge boetes opgenomen, wellicht -in het geval van 9.2- strategische inschrijvingen te voorkomen. Meent het UWV dat boetemechanismen de meest effectieve methode zijn om de prestatie te bevorderen? Een boete heeft deels de functie van vergoeding van moeilijk aantoonbare schade en deels een aansporing tot prestatie; de huidige bedragen schieten in beide aspecten hun doel voorbij. Boetes zoals hier weergegeven zijn, zeker bij deze commodity-diensten, disproportioneel hoog. Bent u bereid om deze boetes terug te brengen tot proportionele bedragen, zijnde 25% van de bestaande bedragen. De boete van art 9.2 hangt samen met de oplevering van de dienst, hetgeen weer samenhangt met overname van de inoorderkkingsinfrastructuur als bedoeld in art 5. Deze bepaling heeft tot effect dat een eventuele vertraging bij overname van assets grote financiële gevolgen zal hebben. Nu UWV zegt buiten deze overname te staan, ligt het gehele risico van overname (of nieuwbouw), bij de gegunde leverancier. Slechts ingeval van overmacht kan de boete worden afgewend. De boete van art 9.2 is, in combinatie met het risico rond de verplichting om de infrastructuur over te nemen, onacceptabel. Het moge overigens opgemerkt worden dat de zittende leverancier dit boeterisico niet loopt en ook niet hoeft in te prijzen. Bent u bereid om de boetes in art 9.2 te laten vervallen of te verminderen met ten minste 75%?	Aanbesteder beschouwt een boetemechanisme als één van de methodes om nakoming van een contractuele verplichting te bevorderen. Aanbesteder is niet bereid om de in art. 9.1 genoemde boetebedragen te reduceren tot 25% van de genoemde bedragen. De vermelde boetebedragen blijven gehandhaafd. Aanbesteder is bereid om de in art. 9.2 genoemde boetebedragen te reduceren tot respectievelijk Euro 30.000 per werkdag en Euro 750.000 maximaal. De vermelde boetebedragen worden aangepast. De aangepaste stukken worden meegezonden bij de antwoorden uit de Nota van Inlichtingen 2e ronde.																												
55	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie 02	9.5 - Een boete van € 600.000 op geheimhoudingsschending is ongewoonlijk hoog. Zou deze naar het meer gebruikelijke bedrag van € 100.000 kunnen worden gebracht?	Aanbesteder is bereid om het boetebedrag dat in art. 9.5 wordt genoemd terug te brengen tot Euro 250.000. De aangepaste stukken worden meegezonden bij de antwoorden uit de Nota van Inlichtingen 2e ronde.																												

56	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie 02	14.3 - Aanbieder verzoekt u, in zijn algemeenheid, of u ten aanzien van verwerkingsrol van Partijen in deze overeenkomst het eens bent met het volgende terzake van het Mere Conduit principe en dat Aanbieder verwerkingsverantwoordelijke is van deze diensten?: Voor alle connectiviteitsdiensten zoals bijvoorbeeld mobiele telefonie, vaste bellen, VPN, internet ect. geldt het Mere Conduit principe. De Europese Commissie heeft bepaald dat providers van telecommunicatie diensten bij het leveren van zuiver connectiviteitsdiensten niet verantwoordelijk zijn voor de inhoud van het verkeer dat over het netwerk gaat, noch gegevens verwerken wanneer: 1. Ze niet het initiatief nemen tot het zenden van de communicatie (dit is de klant); en 2. Niet bepalen waar de communicatie naar toe gaat; (Dit is de klant). Kortom, de provider heeft geen invloed op de data. Zouden we de definitie van bovenstaande toepassen uit art 4 lid 2 AVG (de definitie van verwerken) dan zien we daar als definitie van verwerking: Verstrekken doormiddel van doorzending. Hiervan is geen sprake, omdat dit impliceert dat er een initiatief moet zijn tot verstrekken van gegevens. Hieruit vloeit dus eveneens voort dat Aanbieder geen verwerker is voor connectiviteitsdiensten zoals telefonie, vast bellen, internet, VPN etc. Dit heeft tot gevolg dat voor al deze diensten er geen verwerkersovereenkomst nodig is. Uiteraard dient Aanbieder wel verkeersgegevens te verwerken op basis van wettelijke plichten en voor het overbrengen van de communicatie, maar hiervoor is Aanbieder vanuit wet en regelgeving, zelfstandig verantwoordelijk. Sommige diensten zijn voorzien van een portaal, welke noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienst. Het portaal is een tooling waarbij de klant allerlei informatie kan inzien met betrekking tot de dienst. Wij leveren deze gegevens niet op instructie van de klant, maar als zelfstandig verantwoordelijke voor het leveren van de dienst. Bijvoorbeeld voor het beschikbaar stellen van facturen, belpspecificaties tot op niveau van specifieke telefoonnummers. Aanbieder bepaalt hierin volledig welke gegevens er zichtbaar zijn in het portaal. Een verwerkersovereenkomst is alleen noodzakelijk als de dienst primair is gericht op het verwerken van persoonsgegevens. Bij Mere Conduit/connectivity diensten is dit dus niet het geval. Er zal dan geen DPA noodzakelijk zijn.	Voor de basisdienstverlening van een telecomprovider is inderdaad geen verwerkersovereenkomst noodzakelijk. Wat dat betreft is Aanbesteder het eens met uw opmerking. Zie ook: https://edpb.europa.eu/system/files/2021-07/eppb_guidelines_202007_controllerprocessor_final_en.pdf, onderaan blz. 12 ('Example: Telecom Operators') en https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:31995L0046&from=ENrichtsnoer, overweging 47. Hieruit blijkt o.a. dat een telecomoperator bij het aanbieden van een elektronische communicatiedienst normaliter inderdaad wordt beschouwd als eigen verwerkingsverantwoordelijke inzake de verwerking van persoonsgegevens, echter alléén voor basisverwerkingen die noodzakelijk zijn voor het leveren van de dienst als zodanig (zoals verwerking van verkeersdata en factureringsgegevens). Op dit moment onderzoekt Aanbesteder nog of er in opdracht van UWV ook nog andere (naast bovengenoemde basisverwerkingen) aanvullende verwerkingen door opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd. Aanbesteder sluit niet uit dat voor die verwerkingen wél een verwerkingsovereenkomst nodig is. Aanbesteder zal hierover in de tweede vragenronde berichten en naar aanleiding daarvan dartikel 14 van de overeenkomst en de BVO aanpassen.
57	Overeenkomst Telefonie 02	21.1 Schrappen de woorden: "De beperkingen van Artikel 22 zijn niet van toepassing." Niet valt in te zien dat de beperkingen van art 22 niet zouden gelden voor deze vrijwaring. Dit is een niet kwantificeerbaar risico voor aanbieders en zou in voorkomende gevallen continuïteitsbedreigend zijn. Staat u open voor verwijdering of voor een zelfstandig maximum? Zo niet, hoe ziet u dit risico in relatie tot de risico's die beschreven worden onder art 22.2 onder d?	Aanbesteder wijst er op dat de aansprakelijkheid die in art. 21.1 wordt geregeld ziet op onrechtmatige daad. Gelet op het karakter acht Aanbesteder een beperking van de aansprakelijkheid hierop niet van toepassing. Aanbesteder is dan ook niet bereid deze woorden te schrappen.
58	Overeenkomst Telefonie 02	22.2 f Wijzigen in : "de redelijke kosten van leegloop van personeel, ingehuurde Derden, goederen en faciliteiten van de benadeelde Partij, voor zover deze kosten in redelijkheid niet vermijdbaar zijn en voor zover die het gevolg zijn van de tekortkoming van Opdrachtnemer;" De kosten voor eigen personeel acht aanbieder niet redelijk om als schade aan te merken. Kunt u instemmen met verwijdering?	Aanbesteder stemt in met het uitgangspunt dat de kosten van eigen personeel niet als schade moet worden aangemerkt. Aanbesteder zal het artikel aanpassen als volgt: "de redelijke kosten van extra krachten of overuren om de leegloop van personeel te compenseren, ingehuurde Derden, goederen en faciliteiten van de benadeelde Partij, voor zover deze kosten in redelijkheid niet vermijdbaar zijn en voor zover die het gevolg zijn van de tekortkoming van Opdrachtnemer." (toevoeging is gecursiveerd)
59	Overeenkomst Telefonie 02	22.4 Wijzigen in: "Deze schadeplicht van Opdrachtnemer wordt beperkt overeenkomstig het bepaalde in artikel 22.2 en 22.3." Voor de goede orde moet art 22.3 ook toegevoegd worden om enige discussie daarover te vermijden. Kunt u daarmee instemmen?	Aanbesteder kan hiermee niet instemmen. Art. 22.3 regelt niet een beperking van de schadeplicht, maar preciseert de soort schade waarvoor aansprakelijkheid geldt.
60	Artikel 24.1 sub 10 van Overeenkomst Telefonie 02	Aanbieder merkt op dat de € 3 mio een relatief laag bedrag is in relatie tot de waarde van de opdracht. Gezien de vergaande gevolgen van een mogelijke ontbinding, zou aanbieder de grens hoger willen stellen. Daarnaast kan de reden voor verhaalbaarheid ook voortvloeien uit de tussen Partijen overeengekomen risicoverdeling, waardoor de niet-verhaalbaarheid niet toerekenbaar is aan aanbieder. Staat UWV open voor verhoging van het bedrag tot € 7,5 mio, althans een hoger bedrag van € 3 mio?	Aanbesteder staat niet open voor een verhoging van het bedrag van EURO 3 mio dat is genoemd in art. 24.1 sub 10. Voor Aanbesteder is EURO 3 mio een substantieel bedrag. Bovendien wijst Aanbesteder er op dat art. 24.1 het recht verleent om tot ontbinding over te gaan. Voordat Aanbesteder hier gebruik van zal maken zullen alle omstandigheden van het geval in overweging worden genomen.
61	A Uti EA Vaste en Mobiele Telefonie UWV 2021 vs1.0. §2.3 Scope en percelen	Kan Aanbestedende dienst nader toelichten wat zij precies verstaat onder 'telefonieverkeer en de telefoniefunctie' in deze paragraaf 'Wijzigingen op termijn in de scope van de dienstverlening (Telefonieverkeer KCC)'?	Met telefonieverkeer wordt het verkeer bedoeld dat bestemd is voor de KCC-nummers (Inkomend 088-verkeer). Met de telefoniefunctie wordt bedoeld de softphone/hardphone en routing van de gesprekken ten behoeve van de KCC-klantadviseurs.
62	A Uti EA Vaste en Mobiele Telefonie UWV 2021 vs1.0. §2.3 Scope en percelen	Bij 'In scope' worden o.a. de PBX-functionaliteit (bij Vaste telefonie) en Call center platform terwyl bij 'buiten de scope' Unified Communicationen Applicatie(s) voor het UWV Klant Contact Center (KCC) worden genoemd. Kan de Aanbestedende dienst deze tegenstrijdigheid en dubbelzinnigheid verduidelijken zodat de scope voor alle inschrijvers helder is en de Aanbestedende dienst verzekerd is van de juiste tarieven bij inschrijving.	Aanbesteder bedoelt met Unified Communication Microsoft Teams functionaliteit en vergelijkbaar, waarbij naast het leveren van gesprekken en videobellen, ook het delen van documenten, agendafunctie en chat mogelijk wordt gemaakt. Deze Unified communication valt buiten scope van de aanbesteding.
63	Bijl. 10 Tariefmodel EA Telefonie v1.0	Waarom wordt in het in te vullen prijzen document in het tabblad voor '2 vaste telefonie' bij de tarief bekerening van het eerste jaar gerekend met 6 maanden maar in het tabblad '3. Mobiel' met 12 maanden, aangezien de aanvangsdatum van de Overeenkomst, naar huidige inzicht, ligt op 23 mei 2022?	Het rekenmodel gaat uit van contractjaren en niet per se van kalenderjaren. Om die reden zijn de termijn voor vast en mobiel nu ook gelijk getrokken en allemaal op 12 maanden gezet voor het eerste jaar. Versie 1.1 van het Tarievenblad is bij deze Nv1 1 gevoegd.
64	Bijl. 3a Totaalbeeld IST SOLL situatie vs.1.0 §3. Toelichting situatie na afronding CCD-migratie	Kan Aanbestedende dienst meer inzage geven in de huidige koppelingen en de, door Inschrijver, te verwachten koppelingen voor de routing van het CCD-verkeer met de nieuwe leverancier gelet op de voorgenomen CCD aanbesteding in 2024.	Aanbesteder heeft een verdere toelichting hierop aangegeven in bijlage 3a. Mochten er vragen zijn naar aanleiding van bijlage 3a verneemt Aanbesteder dat graag.
65	Uti # 4.6	"In beginsel dient Inschrijver al zijn vragen vóór sluiting van de indieningstermijn van de eerste vragenronde in te dienen. De tweede en eventuele opvolgende vragenrondes zijn bedoeld voor vragen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste of opvolgende gewisselde inlichtingennota", aldus opgenomen als voorwaarde in de Uitnodiging van Inschrijving. Inschrijver snapt de voorwaarde van Aanbesteder. Inschrijver vraagt Aanbesteder hierbij wel rekening te houden dat de beantwoording van een specifieke vraag over een eis impact kan hebben op de beantwoording van een of meerdere andere eis(en). Het is daarom niet vanzelfsprekend dat vervolgvragen een op een gekoppeld kunnen worden aan de vraag uit de eerste Nota van Inlichtingen. Is Aanbesteder zich hiervan bewust en zal aanbesteder hier rekening mee houden in de beoordeling van de vraag?	Ja, Aanbesteder is zich hiervan bewust en zal hier rekening houden in de beoordeling van de vraag.
66	Programma van eisen Eis 31/ Tweede SIM	Het is niet mogelijk om een 'duo-sim' te combineren met een esim. Wij verzoeken Aanbesteder deze Eis aan te passen in: De gebruiker van een mobiele aansluiting met een fysieke simkaart moet kosteloos een tweede fysieke simkaart (alle typen) kunnen krijgen van dezelfde mobiele aansluiting. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat hiermee akkoord.
67	Programma van eisen Eis 226 / Functioneel testen	Inschrijver zal het doorvoeren van klantspecifieke aanpassingen altijd uitvoeren in samenspraak met Aanbestedende Dienst. Echter voor generieke aanpassingen is het voor Inschrijver niet mogelijk om elke aanpassing met elke klant te bespreken. Kan aanbestedende dienst deze eis met bovenstaande nuance aanpassen?	Akkoord. Aanbesteder dient in elk geval geïnformeerd te worden over generieke functionele wijzigingen.
68	Blz 32 Programma van eisen Prioriteit van een Incident	Inschrijver beseft dat iedere verstoring nadelige gevolgen heeft voor eindgebruikers van aanbesteder en tracht dan ook onbeschikbaarheid tot een minimum te beperken. Inschrijver exploiteert echter een publiek netwerk en heeft haar service- en beheer organisatie, processen, afspraken met leveranciers en werkwijzen hier op ingericht. Hierdoor biedt Inschrijver een stabiele dienst en een die recht doet aan het kritieke karakter en beoogde beschikbaarheid van deze dienstverlening. Kan Aanbesteder akkoord gaan met de volgende oplossingsmatrix: P1 totale dienst ernstig verstoord.Hierbij zijn alle diensten verstoord die gebruik maken van het onderliggende netwerk of platform, en dus niet beschikbaar voor de eindgebruikers. P2-storing is een deel van de dienst of onderliggende netwerk of platform zwaar verstoord waardoor een groot deel van de medewerkers (80%) niet meer kan werken. P3 een deel van de dienst is verstoord (< 20%) maar de meeste medewerkers kunnen wel gebruik maken van de dienst. P4 de dienst is licht verstoord. Daarbij zijn onderstaande SLA's van toepassing: P1/P2 Hersteltijd 95% <= 6uur, P3 hersteltijd 95% <= 12 kantoor uren P4 oplostijd 95% <= 6 werkdagen Gaat Aanbesteder hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat niet akkoord.
69	Uti # 2.3.	De reikwijdte van de Service Delivery is niet geheel helder voor Inschrijver. Valt de 'bemensing' van de helpdesk ook onder service delivery?	Ja, bemensing valt ook onder de reikwijdte van Service Delivery.
70	Uti # 2.3.	In de opsomming buiten scope wordt Unified Communications benoemd. Vanuit de scope van het programma van eisen zou geconcludeerd kunnen worden dat dit binnen scope is. Kunt u nader toelichten wat er bedoeld wordt met de 'unified communications' die buiten scope is?	Zie beantwoording van vraag 62.
71	Programma van eisen Eis 4 / Locatie onafhankelijk	Inschrijver snapt de Eis van Aanbesteder. Van Inschrijver mag verwacht worden dat zij de kwaliteitseisen die gesteld wordt nakomt binnen de infrastructuur die onder haar controle staat. Het is niet mogelijk om garanties te geven over infrastructuur en oplossingen die niet onder haar controle en beheer staan. In de Eis wordt gesteld dat Inschrijver ook de werking in het huis van de medewerker moet garanderen. Wij verzoeken Aanbesteder dit uit te sluiten. Inschrijver kan geen verantwoordelijkheid nemen voor bijvoorbeeld een beperkte wifi verbinding op zolder bij een medewerker. Zou aanbesteder hiermee akkoord willen gaan?	Aanbesteder verwijst naar de definitie die naar aanleiding van de marktconsultatie is aangepast; Locatieonafhankelijk werken: Het faciliteren van het uitvoeren van werkzaamheden, ongedacht de plek waarop deze werkzaamheden worden uitgevoerd. Dit betekent in de praktijk op een UWV-locatie, maar ook vanuit huis. Eventuele beperkingen in de thuisinfrastructuur, worden buiten beschouwing gelaten voor de dienstverlening.
72	Programma van eisen Eis 187 / Integriteitsverzoeken	Inschrijver is gehouden aan wettelijke regelgeving en kan in sommige gevallen alleen meewerken op verzoek van daartoe bevoegde instanties zoals het Openbaar Ministerie. Wil Aanbesteder dit wettelijke kader toevoegen aan de Eis?	Aanbesteder gaat akkoord met aanpassing van de eis met de toevoeging van het wettelijk kader.
73	Programma van eisen Eis 200/ Beveiligingsbeleid aanpassingen	Inschrijver zal elke verplichting voortvloeiende uit nieuwe wet of regelgeving volgen. Het volgen van alle wijzigingen bij alle zakelijke klanten heeft een zeer grote impact en is op voorhand niet nu al te conformeren. Hoe ziet Aanbesteder dit proces voor zich?	Aanbesteder legt jaarlijks het beveiligingsbeleid voor aan Inschrijver. Aan de hand van een gezamenlijk overleg wordt bepaald welke wijzigingen kunnen worden doorgevoerd in de operatie van Inschrijver.
74	Programma van eisen Eis 201/ Overdragen en vernietigen gegevens bij beëindiging overeenkomst	Alle Inschrijvers zijn gebonden aan een wettelijke termijn voor het bewaren van gegevens. Zou Aanbesteder dit wettelijke kader willen toevoegen aan de eis?	Aanbesteder gaat er vanuit dat Opdrachtnemer zich houdt aan de bepalingen van de wet. Dit toevoegen is daarmee overbodig. Indien er voor Opdrachtnemer een strijdigheid ontstaat tussen de bepalingen uit de Overeenkomst en een wettelijke bepaling, dan prevaleert de wettelijke bepaling. Opdrachtnemer dient Aanbesteder hiervan dan wel direct op de hoogte te brengen.

75	Programma van eisen Eis 203/ Penetratietesten	Het uitvoeren van een pentest is akkoord. Het is niet akkoord om dit op ieder moment te doen. Afspraken daaromtrent moeten worden afgestemd in de DAP. Kunt u in de Eis opnemen dat de planning ook in onderling overleg wordt afgestemd.	Aanbesteder zal zoals benoemd in de eis een pentest in overleg laten plaatsvinden. In dit overleg zal ook het opstellen van een planning worden meegenomen.
76	Programma van eisen Eis 203 / Penetratiediensten	Inschrijver wil inspraak en inzicht hebben in de leverancier die voor de pentest wordt geselecteerd. Een leverancier kan bijvoorbeeld in het normale economische verkeer een concurrent van Inschrijver zijn. Het is dan niet wenselijk dat deze concurrent wordt gekozen als pentestleverancier. Kunt u toevoegen dat partijen na gunning tot een gezamenlijke keuze voor de pentestleverancier komen waarbij Aanbesteder de eerste aanzet mag geven?	Niet akkoord. De keuze van een leverancier is een aangelegenheid voor Aanbesteder. Aanbesteder is bereid de keuze te bespreken, maar alleen Aanbesteder zal zelfstandig een definitieve keuze maken voor een leverancier.
77	Programma van eisen Eis 231/ Medewerking Audits	Inschrijver werkt mee aan audits indien daartoe aanleiding is. Welk proces volgt Aanbesteder om te bepalen wanneer een audit wordt ingezet?	Wanneer Aanbesteder oorzaak ziet om een audit uit te voeren, zal zij in samenspraak met Inschrijver bepalen of en wanneer deze plaats zal vinden.
78	Programma van eisen Eis 231/ Medewerking Audits	Inschrijver wenst inspraak in de keuze van de auditor om eventuele conflict of interest te voorkomen. Op welke wijze stelt Aanbesteder voor dat partijen tot een goede selectie van een auditor komen die voor beide partijen acceptabel is?	Zie beantwoording van vraag 76.
79	Programma van eisen Eis 275/ Ad hoc rapportage	Inschrijver zal deze rapportages leveren als onderdeel van de dienst als deze met beperkte inspanning geleverd kunnen worden. Indien er aanvullende informatie, bronnen of rapportages moeten worden aangemaakt, dan zal Inschrijver daar eerst een offerte voor maken. Ziet Aanbesteder dit proces ook zo voor zich?	Aanbesteder ziet dit proces ook zo voor zich.
80	Bijlage 3b Architectuur Streefbeeld UWV Telefonie	Om mogelijke misverstanden te voorkomen wil Inschrijver graag bevestiging van Aanbesteder. Het programma van eisen is leidend voor het leveren van de dienstverlening en beoordeling van Inschrijver. Het document 'Architectuur Streefbeeld UWV Telefonie' dient alleen ter informatie maar bevat geen 'Eisen'. Is dat correct?	Dat is correct.
81	Programma van eisen Eis 218 H 6.4 Service Level Dienst blz 26/27 Management Beschikbaarheid dienst aanbesteder	Inschrijver beseft dat iedere verstoring nadelige gevolgen heeft voor eindgebruikers van aanbesteder en tracht dan ook incidenten tot een minimum te beperken. Het maximaal aantal incidenten per jaar (en per classificatie) kan naar mening van Inschrijver door geen enkele Inschrijver worden gegarandeerd. Tevens kunnen incidenten ook door omstandigheden buiten invloed van Inschrijver optreden. Kunt u nadere toelichting geven wat u wenst te bereiken met deze eis?	Aanbesteder wenst dat de dienstverlening zo veel mogelijk gecontinueerd kan worden. Uitzonderingen kunnen voorkomen, echter wenst Aanbesteder dat Inschrijver zich verantwoordelijk voelt en gedraagt voor een kwalitatieve dienstverlening, en zodoende ook haar leveranciers optimaal laat presteren.
82	Programma van eisen eis 218/ H 6.4 Service Level Dienst blz 27 Management Beschikbaarheid dienst aanbesteder	Om aanbestedende dienst te voorzien van de juiste informatie is de tijdsduur van 15 minuten te kort aangezien er eerst een analyse plaats dient te vinden. In het geval van een incident op het netwerk met prioriteit top of hoog wordt de Aanbesteder binnen een half uur op de hoogte gebracht middels sms en/of e-mail. Gaat de aanbesteder hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat hier niet mee akkoord. Bij constatering van een incident op de dienst, dient de Inschrijver binnen 15 minuten hiervan een melding te doen aan de Aanbesteder. Detail informatie is nog niet direct nodig.
83	Programma van eisen eis 220/ 221 /Beschikbaarheid	UWV is een landelijk opererende organisatie. Indien een storing plaatsvindt kan deze lokaal zijn. Indien bijvoorbeeld de storing in Eindhoven plaatsvindt zal de locatie Amsterdam hiervan geen hinder ondervinden. Inschrijver is van mening dat de gehanteerde formule daarom geen representatief beeld geeft van de daadwerkelijke beschikbaarheid. Zou Aanbestedende Dienst een toelichting willen geven op welke wijze de beschikbaarheid moet worden gemeten indien een storing lokaal heeft plaatsgevonden?	De beschikbaarheid wordt gemeten als er sprake is van Top en Hoog incidenten (zie definities). Voor een storing die lokaal plaats vindt op één locatie is er geen sprake van onbeschikbaarheid van de Dienst en is er ook geen berekening van de beschikbaarheid.
84	Programma van eisen Eis 255/ Versnelde oplossing incidenten	Inschrijver heeft een passende SLA voor grootzakelijke klanten voor haar diensten. Op deze manier worden incidenten snel en soepel afgehandeld. Wij verzoeken Aanbesteder om de SLA van leverancier te accepteren. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Aanbesteder heeft eisen opgesteld waarmee een minimumniveau aan dienstverlening dient te worden bereikt. Aanbesteder gaat niet akkoord om dit dienstniveau te verlagen.
85	Programma van eisen Eis 256 Top en Hoog-Incidenten	Inschrijver informeert bij een Top of Hoog incident op het mobiele netwerk Aanbesteder middels SMS en/of Email. Gaat Aanbesteder hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat hier niet mee akkoord.
86	Programma van eisen eis 15 Dekking outdoor PvE eis 17 4G/5G Dekking indoor	Inschrijver constateert dat voor indoordekking de internationaal geaccepteerde waarde van -110dBm als ondergrens gehanteerd wordt (eis 17), terwijl in deze eis 15 de hogere waarde -105dBm gehanteerd wordt. Gaat Aanbieder er mee akkoord dat ook in deze eis de internationaal geaccepteerde waarde van -110dBm als ondergrens gehanteerd wordt?	Ja, daar gaat Aanbesteder mee akkoord.
87	Programma van eisen eis 17 4G/5G Dekking indoor	Bij het uitvoeren van indoordekkingmetingen meet Inschrijver de sterkte en kwaliteit van het mobiele netwerk langs een te lopen representatieve route door het pand. Vanwege de aard van de meting is het onmogelijk om van iedere cm2 een meetwaarde vast te leggen. Mag Inschrijver er van uit gaan dat de uitslag van een meting langs een representatieve route door UWV geaccepteerd wordt als definitief bewijs dat de Indoordekking van voldoende niveau is?	De indoordekking dient in elk geval te voldoen aan de eisen van het Programma van Eisen (95% van het vloeroppervlak). De uitslag van de meting langs een representatieve route door de locatie wordt geaccepteerd als bewijs.
88	Programma van eisen eis 17 4G/5G Dekking indoor	Inschrijver heeft toegang gekregen tot de online dataroom met o.a. een grote verzameling plattegronden en stelt vast dat de verzameling plattegronden en de lijst met locaties uit 'Bijlage 3E Pandenlijst' niet met elkaar in sync zijn: er zijn plattegronden van locaties BLAR0 en GROC2 die niet in 'Bijlage 3E Pandenlijst' voorkomen en locatie ALMH0 staat wel in 'Bijlage 3E Pandenlijst' maar daar zijn geen plattegronden van. Inschrijver verzoekt Aanbieder de dataroom en de locaties in 'Bijlage 3E Pandenlijst' met elkaar in sync te brengen.	Locatie BLAR0 valt buiten de opdracht. Locatie GROC2 valt onder locatie GROCO. We hebben de plattegrond van ALMH0 toegevoegd bij de bestanden met de plattegronden van de Dataroom. Het gaat bij deze locatie slechts om een paar werkplekken. Tevens hebben we de bijlage 3e Pandelijst voorzien van postcodes en separaat de huisnummers. Deze treft u bijgaand aan en tevens ook in de Dataroomomgeving.
89	Programma van eisen eis 18 4G/5G Dekking indoor	Mag Inschrijver er van uitgaan dat UWV akkoord heeft of krijgt van de eigenaar van elk van de 71 panden uit 'Bijlage 3E Pandenlijst' voor het plaatsen van een eventuele indoorvoorziening (incl. alle bijbehorende werkzaamheden als kabels doorvoeren, graafwerkzaamheden, boringen, e.d.)?	Inschrijver mag als uitgangspunt hanteren dat UWV akkoord krijgt van verhuurder om indoorvoorzieningen te treffen. Aanbesteder kan hier op pandniveau geen antwoord op geven. Daar waar al voorzieningen zijn, zal dit uiteraard geen probleem zijn.
90	Programma van eisen eis 19 Oplossen performance problemen voor indoordekking	Performanceproblemen hoeven niet altijd door Inschrijver veroorzaakt te zijn. Gaat Aanbesteder akkoord met de volgende alternatieve formulering: "Eventuele extra kosten kunnen slechts in rekening worden gebracht indien de problemen aantoonbaar door Inschrijver veroorzaakt zijn"? Indien nee, kan Aanbesteder aangeven hoe dit afhandelingsproces verder verloopt?	Aanbesteder gaat niet akkoord met de alternatieve formulering. Performanceproblemen worden besproken met Inschrijver. Hierbij wordt nagegaan of bij Aanbesteder wezenlijke wijzigingen zijn doorgevoerd door bijvoorbeeld andere aantallen werknemers op een locatie, of de wijzigingen binnen een pand. Wanneer dit niet het geval is, zijn kosten voor Inschrijver.
91	Programma van eisen eis 20 Indoordekking Nieuwe Locaties	Voor de aanleg van een indoorvoorziening is in de regel ook een verbinding nodig met het core netwerk van Inschrijver. De aanleg van een dergelijke verbinding kan bepaald worden door factoren, bijvoorbeeld vergunningen, vorst of graafwerkzaamheden, die buiten de controle van Inschrijver liggen. Gaat Aanbesteder ermee akkoord dat indien de levertijd van de verbinding de 2 maanden overstijgt, deze de doorlooptijd van de oplevering van de indoorvoorziening bepaald?	Aanbesteder gaat hiermee akkoord.
92	Bijlage 1G, punt 3.4	Er geldt een uitgebreide tarieflijst voor alle producten en diensten. Hoe gaat de aanbestedende dienst om met de kosten van de benchmark, indien alle tarieven marktconform zijn, maar, als voorbeeld, het tarief in een bepaalde tariefzone niet. Dan is in de basis 99,9% van de tarieven marktconform, maar een heel klein deel niet. Inschrijver zal dit volgens de benchmark afspraken dan moeten aanpassen, maar het is niet redelijk om dan de volledige kosten van de benchmark bij Opdrachtnemer neer te leggen. Hoe gaat aanbestedende dienst om met de verantwoordelijkheid van de kosten van de benchmark, aangezien er veel variëteiten mogelijk zijn van tarieven die wel of niet marktconform zijn?	Aanbesteder zal in een dergelijke situatie naar redelijkheid en billijkheid tot een oplossing komen voor de verdeling van de kosten van de benchmark.
93	Uti 7.2.2 Referenties	Kunt u toelichten wat bedoeld wordt met de afronding van een project t.b.v. de referentie door middel van een voorbeeld?	Inschrijver dient hierbij een referentie opdracht op te geven dat voldoet aan de gestelde criteria zoals vermeld.
94	Uti 7.2.2 Referenties	Wat is de reden dat bij de eerstgenoemde kerncompetentie "porteren" een onderdeel is. Indien er geen portering is, maar een bestaande klant van deze omvang dan heeft Gegadigde ook veel ervaring op dit vlak met leveren en actief hebben van 2.000 aansluitingen. Kunt u dit nader toelichten en/of deze kerncompetentie aanpassen?	Het migreren/porteren van mobiele aansluitingen is een wezenlijk onderdeel van de migratie naar een eventueel opvolgende leverancier. Voor Aanbesteder is het van groot belang dat een dergelijke migratie/portering zo soepel mogelijk verloopt. Daarom hecht Aanbesteder eraan dat Inschrijvers met projectmatige portering ervaring hebben.
95	Uti 8.2.1 C1 Social Return	Hoe gaat aanbestedende dienst om indien 6% of meer van de opdrachtsom aan Social Return wordt besteed, maar indien, om welke reden dan ook, het Plan van Aanpak niet overtuigt. Prefereert dan de waarde (6% of meer) of prefereert dan het Plan van Aanpak en indien het PVA prefereert, op welke wijze komt dan de puntentelling in relatie tot het opgegeven percentage tot stand?	Inschrijver geeft aan welk percentage van de opdracht deze inzet aan Social return. Inschrijver kan punten verkrijgen op grond van het geboden percentage. Hoe hoger het percentage hoe meer punten. Echter dient Inschrijver hdt goed te onderbouwen met een overtuigende motivering waarin deze kan aantonen hoe deze het percentage aan Social return gaat inzetten. Indien de motivering of aantoonbaarheid Aanbesteder geheel of gedeeltelijk niet overtuigt dan worden er minder punten (of geen punten) toegekend.
96	Programma van eisen eis 64 + Tariefmodel	In eis 64 beschrijft aanbestedende dienst een bundel voor smartphones en laptops, maar niet één bundel. In het Tariefmodel zijn de smartphones en laptops gescheiden weergegeven. Is het correct dat aanbestedende dienst twee databundels eist?	Dat is correct.
97	Uti 2.3 Volume en Cijfers	Zou Aanbestedende dienst willen bevestigen dat deze opdrachtscope correct en representatief is?	De gepresenteerde volumes en cijfers zijn gebaseerd op de status van oktober 2021.
98	Programma van eisen eis 319/ Einde contract	Wat is de reden dat aanbestedende dienst direct, in de eerste zes maanden, van de overeenkomst een retransitieplan wil opstellen, terwijl de overeenkomst voor maximaal 10 jaar gesloten zal worden? Gegadigde snapt dat een retransitie van belang is in de toekomst, maar een plan zoveel jaren van te voren opstellen en dat jaarlijks aanpassen is erg tijdrovend en onnodig. Gegadigde wil voorstellen om het retransitieplan, samen met aanbestedende dienst, voor het laatste contractjaar op te stellen. Is dit akkoord?	Aanbesteder is hier niet mee akkoord. Een retransitie kan om verschillende redenen ook voor einde contractjaar plaatsvinden.
99	Uti #4.10	Alle Inschrijvers zullen hoogstwaarschijnlijk kosten maken t.b.v. het uitvoeren van de metingen voor de indoor dekking. De winnaar van de aanbesteding komt echter niet in aanmerking voor de maximale kostenvergoeding van 50K. Inschrijvers zullen deze kosten dan meenemen in de business case, waardoor aanbestedende dienst ongelijke aanbiedingen krijgt. Gegadigde wil voorstellen dat alle Inschrijvers, ook de winnaar, in aanmerking komen voor de kostenvergoeding. Is dit akkoord voor UWV?	Aanbesteder gaat met uw voorstel akkoord. Elke geldige inschrijving komt in aanmerking voor een vergoeding van de kosten van de metingen van de inpandige dekking van maximaal 50k euro.
100	Uti # 4.6	Het is niet in het voordeel van UWV om nieuwe vragen uitsluitend in de 1e vragenronde te mogen indienen. Het is gebruikelijk bij dit soort complexe aanbestedingen om doorlopend nieuwe vragen te stellen. Dit komt de beantwoordingen van deze aanbesteding ten goede. Inschrijver verzoekt dringend om in de 2e vragenronde eveneens nieuwe vragen te mogen stellen. Is dit akkoord?	Mochten er additionele vragen zijn dan zal Aanbesteder die vragen in behandeling nemen en beantwoorden.
101	Uti # 4.6	Gezien de omvang, scope en complexiteit van deze aanbesteding komt het de kwaliteit ten goede voor alle betrokken partijen, inclusief opdrachtgever, indien er een derde vragenronde aan de planning wordt toegevoegd zonder dat de datum van inschrijving wijzigt. Gaat Aanbesteder hiermee akkoord?	Nee hier gaat UWV niet mee akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 100.
102	Uti # 4.2	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij bij het openen van de kluis met inschrijvingen op het inkoopplatform kenbaar maken hoeveel en welke partijen hebben ingeschreven?	Nee dat zal UWV niet kenbaar maken bij de opening van de kluis. Echter wordt e.e.a. later wel vermeld in de brieven waarin het gunningsbesluit wordt toegelicht..
103	Programma van eisen eis 316 en Uti 8.2.1 B3	Aanbestedende dienst geeft aan dat uren gefactureerd mogen worden, maar andere kosten mogen niet gefactureerd worden. In Uti 8.2.1 B3 is aangegeven: "Dat vereist dat de leverancier Telefonie (Opdrachtnemer) een nieuwe koppeling moet realiseren met de dan nieuwe netwerkleverancier voor de afwikkeling van het verkeer op de softphones en IP-telefoons". Gegadigde wil voorstellen dat daadwerkelijke kosten die gerelateerd zijn aan de migratie naar een nieuwe netwerkleverancier in rekening kunnen worden gebracht. Niemand weet op dit moment waar en hoe een nieuwe koppeling gerealiseerd moet worden en het lijkt Gegadigde vanzelfsprekend dat dit t.z.t. in overleg o.b.v. een afgestemde offerte kan worden gerealiseerd. Is dit akkoord?	Het is akkoord dat dit t.z.t. in overleg o.b.v. een afgestemde offerte kan worden gerealiseerd.
104	Uti 2.3 Volume en Cijfers	Is het correct dat indien in 2025 de CCD diensten uit deze overeenkomst gaan dat dan deze onderdelen uit de scope verdwijnen: "SIP-trunks voor koppeling met CCD: 2x 1.320 kanalen, waarvan 98% inkomend" EN "Inkomend 088-verkeer t.b.v. CCD-dienst: 2.100.000 minuten / 350.000 gesprekken per maand" EN "Uitgaand verkeer t.b.v. CCD dienst: Vast: 39.000 minuten per maand; Mobiel: 94.000 minuten per maand"? En is het correct dat alle andere genoemde onderdelen actief blijven?	Het is correct dat als de diensten tbv het KCC uit deze overeenkomst gaan, de genoemde onderdelen uit de scope verdwijnen. Daarmee zullen tevens de KCC-werkplek met softphone en de KCC-werkplek met vaste telefoon verdwijnen uit de scope. Het is correct dat alle andere genoemde niet-KCC onderdelen actief blijven.

105	Programma van eisen eis 136/ Presence	Inschrijver wil graag begrijpen wat de reikwijdte van de presence eis is. Voor welke gebruikersgroep is presence indicatie noodzakelijk in het KCC? (Inschrijver kan zich niet voorstellen dat dit alle gebruikers binnen UWV betreft).	De presence indicatie is noodzakelijk voor alle gebruikersgroepen van Aanbesteder. Het betreft tenminste de actuele aanwezigheidsgegevens (beschikbaar, bezet, afwezig) van alle UWV softphonegebruikers.
106	Programma van eisen # 4.18	Kan aanbestedende dienst enkele workflows van oproepen naar het KCC en de raadpleging van de achterban beschrijven ter verduidelijking?	Voor de workflows verwijst Aanbesteder naar Bijlage 3a Totaalbeeld IST SOLL situatie. Mocht Inschrijver hierin nog zaken missen, vraagt Aanbesteder om dit kenbaar te maken in de volgende vragenronde.
107	Programma van eisen eis 35 Verkort bellen	Kan aanbestedende dienst de noodzaak van verkort bellen verder toelichten aangezien tegenwoordig de meeste mobiele gebruikers vanuit hun contactenlijst in de mobiele telefoon bellen?	Naast 10-cijferige nummers wil Aanbesteder ook in staat zijn om interne servicenummers te kunnen bellen.
108	Programma van eisen #3.5	Inschrijver merkt op dat aanbestedende dienst reeds een technische oplossingsrichting voorschrijft met betrekking tot verkort bellen en de vast/mobiel koppeling. Inschrijver wil graag functioneel voldoen aan de eisen maar mogelijk gebaseerd op een andere technische oplossing. Mag Inschrijver de betreffende eisen als functionele beschrijving zien en invullen?	Dit is niet correct. Aanbesteder benoemt geen specifieke techniek waarmee de functionaliteit in de eisen mee te worden bewerkstelligd. Aanbesteder ziet er inderdaad op toe dat de functionele eisen worden ingewilligd door de voorgestelde oplossing van Inschrijver.
109	Programma van eisen Eis 40 Nummerweergave mobiele telefonie	Is het correct dat aanbestedende dienst naar buiten toe een algemeen of onderdrukt nummer wil presenteren en interne gesprekken wil voorzien van het persoonlijke nummer? Indien incorrect verzoeken wij aanbestedende dienst een heldere beschrijving te geven op welke wijze nummerweergave ingevuld dient te worden.	De wijze van nummerweergave voor mobiele telefonie staat beschreven in eis 37. Interne gesprekken wil Aanbesteder voorzien van het persoonlijke nummer.
110	Programma van eisen Eis 197 Fax	Is de Fax Koppeling op basis van een SIP Trunk ?	Dat is correct.
111	Programma van eisen Eis 87 Softphone	Wat bedoelt aanbestedende dienst met negeren van de schermbeveiliging van de KA-werkplek?	Aanbesteder laat eis 87 vallen.
112	Programma van eisen # 3.5 Vast/Mobiel koppeling	Is het noodzakelijk voor Aanbestedende Dienst dat alle mobiele aansluitingen zijn voorzien van een vast/mobiel koppeling? Zo nee, Zou aanbesteder kunnen aangeven welke gebruikersgroep kan volstaan met enkel mobiel?	Dat is niet noodzakelijk. Ter indicatie; inschatting van Aanbesteder is dat circa 8.000 medewerkers kunnen volstaan met enkel mobiel. De groepen bestaan primair uit de medewerkers die klantcontact hebben. De exacte gebruikersgroepen hiervoor kunnen worden vastgesteld tijdens de migratie, samen met Aanbesteder.
113	Programma van eisen Eis 142/Parameters Servicequeue	In deze eis wordt gesproken over Bijlage 'Functioneel Ontwerp ACD - 1.0'. Deze is niet in de documentatie beschikbaar. Bedoelt u mogelijk bijlage "Bijl. 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV". Kan aanbestedende dienst dit verder toelichten of de juiste bijlage beschikbaar maken?	Zie de beantwoording van vraag 3.
114	Programma van eisen 6.9 Servicedesk van de Inschrijver Tabel 1, pagina 31 Service levels servicedesk	De openingstijden van de servicedesk zijn werkdagen tussen 08:00-18:00 uur, het melden van incidenten is 24/7 mogelijk. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met deze openingstijden?	Gezien de openstellingstijden van Aanbesteders eigen eerstelijns service desk, gaat Aanbesteder niet akkoord.
115	Bijl. 10 Tariefmodel EA Telefonie v1.0.xls Tabblad 5. Inpandige dekking	Het is voor inschrijver niet duidelijk op welke wijze dit onderdeel van het prijzenblad moet worden ingevuld. Kun u nog een nadere toelichting geven? Kunt u daarnaast specificeren wat u onder exploitatiekosten verstaat?	Zoals vermeld in het Tarievenblad bij Tab. 1. Toelichting onder punt 1 dient Inschrijver alle geel gekleurde cellen in te vullen. Met exploitatiekosten wordt bedoeld alle maandelijks kosten voor beheer, onderhoud en up- en runninglasten.
116	Programma van eisen 6.9 Servicedesk van de Inschrijver Service levels servicedesk Tabel II	Telefoonoproepen worden binnen 30 seconden beantwoord, gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat akkoord met de aanpassing van de eis.
117	Programma van eisen 6.9 Servicedesk van de Inschrijver Service levels servicedesk Tabel II	Het mobiele webportaal is ingericht als een selfservice dienst, hierdoor worden geen bevestigingen gestuurd van verzoeken of storingen. Deze kunnen wel gevolgd worden via het webportaal. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat hier niet mee akkoord. Zie Eis 243. Er dient een koppeling gemaakt te worden tussen de Servicemanagementtool van de Aanbesteder en Inschrijver. Correspondentie aangaande Incidenten of verzoeken (bevestiging, voortgangsinformatie, afmelding) zullen in de tooling zichtbaar moeten zijn.
118	Programma van eisen, eis 243 en 246 Eisen Servicemanagement	Het is voor Inschrijver niet duidelijk aan welke voorwaarden deze integratie moet voldoen. Kan Aanbesteder dit nader omschrijven?	Aanbesteder hanteert de Servicemanagementtool Omnitacker. Voorkeur voor de technische koppeling is het gebruik van het REST-protocol i.c.m. JSON. Dit geldt voor het aanmelden/afmelden van incidenten, indienen van service requests, standaard/niet-standaard wijzigingen (offerte-traject uitgezonderd) en voor de uitwisseling van status en voortgangsinformatie. Op het moment dat Aanbesteder een call aanmaakt wordt deze via de koppeling aangemeld in de servicemanagement tooling van de Inschrijver.
119	Programma van eisen Eis 267 Integratie	Het is voor de inschrijver niet duidelijk wat de aanbestedende partij bedoelt met CSI's die worden beheerd door zijn toeleveranciers of de Servicedesk van de aanbesteder. Kunt u dat specificeren?	Het betreft hier wijzigingen aan de Configuratie Items (CI's) aangaande de Dienst. De Inschrijver dient wijzigingen aangaande de Dienst - die zijn doorgevoerd door toeleveranciers - te registreren in haar eigen CMDB.
120	Utl 2.3 Scope en percelen Volume en cijfers	U stelt hier "Prijs per werkplek per maand. Dit is inclusief toestel, infrastructuur, benodigde licenties, verkeer vast uitgaand (binnenland en buitenland, naar vast of mobiel), ISDN en SIP Trunks." Bij het uitgaander verkeer stelt u "39.000 minuten per maand; Mobiel: 94.000 minuten per maand." Kunt u ook het internationale verkeer specificeren inclusief bestemming?	Zie dataroom voor de gegevens die Aanbesteder beschikbaar heeft: "Data Room input Table Mobility". Aanbesteder kan geen inzicht bieden in de volumes voor internationale verkeer.
121	Tariefmodel C. Diversen	Tweevoudige koppeling met CCD (vast maandelijks bedrag) bij aanvang o.b.v. SIP. Kunt u de adresgegevens van deze locatie verschaffen?	Equinix AM1: Luttienbergweg 4, 1101 EC, Amsterdam Equinix AM3: Science Park 610, 1098 XH, Amsterdam
122	Utl 2.3 Scope en percelen Volume en cijfers	SIP-trunks voor koppeling naar telefoniecentrale in de KPN-datacenters: 2x 750 kanalen. Zijn dit andere datacenters als in de prijslijst opgenomen? Zo ja, waar dienen de SIP trunks te worden getermineerd?	Correct, dit zijn andere datacenters dan in het Tariefmodel weergegeven. De telefoniecentrale maakt deel uit van de aanbieding van Inschrijver. Het staat Inschrijver vrij om te bepalen waar, in welke locaties, deze wordt geplaatst.
123	Programma van eisen Eis 130/ SIP Koppelingen	Kunt u de betrokken locaties opgeven inclusief postcode en huisnummer?	Zie beantwoording van vraag 121.
124	Programma van eisen Eis 125/ WAN/LAN	Om het telefonieverkeer vanuit de CCD uiteindelijk naar de UWV klantlocatie te krijgen is ook connectiviteit nodig op de locatie c.q. locaties van UWV. Kunt u aangeven welke locatie c.q. locaties dit betreft? Indien dit een locatie is, dient deze geografisch redundant ontsloten te worden?	Eis 125 is een algemene eis die gaat over het leveren van IP-telefonieverkeer naar een medewerker van Aanbesteder. Dit beperkt zich niet tot de KCC-dienstverlening. De adressen van de koppellocaties in de IST-situatie zijn twee datacenters van de huidige netwerkeleverancier van Aanbesteder: - Barbara Strozilaan 251, 1082 HN, AMSTERDAM; - Faustraart 1, 7323 BA, APELDOORN. Zie bijlage 3a, "totaalbeeld IST/SOLL".
125	Bijlage 4a UWV Broker platform	Vanuit Logius wordt er veel nadruk gelegd op standaardisatie binnen Overheid met betrekking tot het gebruik van efacturatie. Inschrijver wil graag de e-facturatie aanbieden conform de standaard die binnen de overheid gebruikelijk is en afgestemd met Logius. Gaat Aanbesteder akkoord dat de e-facturatie conform de richtlijnen van Logius wordt gebruikt? In Bijlage 4a wordt op pagina 5 wel verwezen naar logius met betrekking tot UBL. Het is Inschrijver op dit moment niet geheel duidelijk of bijlage 4a afwijkingen bevat versus de Logius richtlijnen. Kunt u daarom bevestigen dat Bijlage 4a geen afwijkingen ten opzichte van de Logius richtlijnen bevat? Indien dit wel afwijkingen bevat, wilt u dan aangeven op wat de specifieke afwijkingen zijn?	Aanbesteder is akkoord met de afhandeling van eFacturen op basis van ongewijzigde Logius richtlijnen.
126	Programma van eisen eis 89/Bel App	Is het correct dat er een specifieke App voor de softphone geleverd mag worden?	Dat is correct.
127	Programma van eisen eis 87/Softphone	Op basis van ervaring van Opdrachtnemer weten we dat de integratie tussen de werkplek en de softphone zeer nauw luistert. Kan Opdrachtgever bevestigen dat haar KA-werkplek en achterliggende IT-omgeving volledig voldoet aan alle standaarden die de leveranciers zoals bijvoorbeeld Microsoft stellen?	Voor de beschrijving van de achterliggende IT-omgeving verwijst Aanbesteder naar Bijlage 3a. Daarin wordt beschreven wanneer de transitie wordt vormgegeven naar de Microsoft-oplossing. Op welke specifieke standaarden doet Opdrachtnemer waaraan Aanbesteder dient te voldoen?
128	Programma van eisen eis 88/Softphone	Kan Opdrachtnemer bevestigen dat ondanks het gebruik van Windows en MacOS op geen enkele wijze gebruik gemaakt wordt van oplossingen zoals Citrix?	Zie antwoord op vraag 127. De huidige gebruikte werkplek van Aanbesteder is op basis van Citrix.
129	Programma van eisen eis 94/MOS vast intern (LAN)	Het LAN valt niet onder de scope van deze aanbesteding en buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzoekt de Eis aan te passen naar: De gesprekskwaliteit van interne gesprekken (gesprekken over het LAN/WAN) moet onder normale omstandigheden een hogere MOS-waarde hebben dan 4.0. Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat de MOS-waarde buiten haar schuld om niet behaald kan worden, dan vervalt deze verplichting. Gaat u hiermee akkoord? Indien u niet akkoord gaat, op welke wijze krijgt Opdrachtnemer garanties dat domeinen die niet onder haar controle vallen voldoen aan de noodzakelijke randvoorwaarden?	Aanbesteder gaat hiermee akkoord.
130	Programma van eisen eis 40/ Nummerweergave mobiele telefonie	Is het correct dat deze situatie wordt beschreven vanuit het oogpunt dat het gesprek wordt opgezet vanaf een mobiel toestel?	Dat is correct. Dit betreft mobiele telefonie.
131	Programma van eisen eis 103/Doorschakelen	Om onduidelijkheid te voorkomen. De 'aansluiting' die in deze Eis wordt bedoeld, betreft het vaste toestel. Is dat correct?	Met aansluiting wordt in dit geval een softphone of hardphone bedoeld.
132	Programma van eisen eis 122/ Schaalbare infrastructuur	Schaalbaarheid is een zeer rekbaar begrip. Om tot een goede inschatting van de juiste oplossing te komen is het noodzakelijk rekening te houden met de te leveren schaalbaarheid. Kun u daarom de term schaalbaarheid nader toelichten?	Voor het antwoord op deze vraag verwijst Aanbesteder naar Bijlage 4. DFA Vaste en Mobiele telefonie paragraaf 3.2.
133	Programma van eisen eis 133/ Capaciteit koppelvlak	De capaciteitsvraag kan zeer grillig zijn. Kan opdrachtgever meer duiding geven over de ervaringen in het verleden? Wij kunnen ons voorstellen dat door de Covid-impact afgelopen jaar een goed beeld geeft van de mogelijke verschillen. Inschrijver snapt dat aan deze doorkijk geen rechten kunnen worden ontleend. Gaat opdrachtgever daarmee akkoord? Indien opdrachtgever niet akkoord gaat, op welke wijze kan Opdrachtnemer een goede inschatting maken van grilligheid van het verkeer?	Aanbesteder meent dat op basis van de verschaft informatie over de huidige capaciteit en verkeersvolumes (aanbestedingsdocumenten en dataroom) een goede inschatting kan worden gemaakt.
134	Programma van eisen eis 153/ Extra meldteksten	Inschrijver gaat ervan uit dat voor aanpassingen een tarief gerekend kan worden. Is dit ook de perceptie van Opdrachtgever?	Dit verloopt via het standaard change proces met bijbehorende tarieven.
135	Programma van eisen eis 158/ Skill	Kan Aanbesteder aangeven wat het maximum aantal skills is dat nu aan een agent gekoppeld is?	Er zijn momenteel maximaal 3 skills gekoppeld.
136	Utl Volume en cijfers	Ontwikkelingen UWV pag 9. Door COVID-19 kunnen aantallen werkplekken maar ook vestigingen gaan veranderen. Welk beleid voert Aanbesteder met het oog op thuiswerken en werken op kantoor met het oog op COVID in de toekomst?	Er is nog geen definitief beleid bepaald voor de toekomst met het oog op COVID. Inschrijver dient uit te gaan van de volume en cijfers zoals door Aanbesteder aangegeven.
137	Utl 7.2.2 Referenties	Kan de huidige leverancier van Aanbesteder vrijgesteld worden van het aanleveren van Referentieprojecten voor de kerncompetenties 1. t/m 4.?	Nee. Alle Inschrijvers dienen het gevraagde referentieproject in te leveren.
138	Programma van eisen Eis 104	In Eis 104 wordt gesteld dat er een centraal beheerde telefoondirectory moet worden ondersteund. Daarin is geen verwijzing gemaakt naar Eis 127. Is het correct dat u met 'het telefoonboek' in Eis 127 de centraal beheerde telefoondirectory uit Eis 104 bedoelt?	Dat is correct.

139	Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese AanbestedingVaste en Mobiele telefonie DFe001.01.11.2021 paragraaf 2.2.1 MVO code	Opdrachtnemer beschikt zelf over een uitgebreid CSR beleid en richt dat ook daadwerkelijk in in de praktijk. Is het na gunning daarom mogelijk hierover in gesprek te treden en dan hoeft Inschrijver niet op voorhand zich te conformeren aan deze gedragscode. Is dat akkoord?	Nee. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de door Aanbesteder gestelde MVO gedragscode.
140	Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese AanbestedingVaste en Mobiele telefonie DFe001.01.11.2021 paragraaf 2.5.1 BVO overeenkomst	De vraag is of en wanneer een verwerkersovereenkomst noodzakelijk blijkt te zijn en een goede beantwoording van deze vraag is afhankelijk van de invulling van de concrete diensten die geleverd zullen worden door Inschrijver. Een dergelijke toets is gebaseerd op het concreetheidsvereiste van de AVH zelf. Onderstreept Aanbesteder dit uitgangspunt? Voor de uitgevraagde vaste en mobiele dienstverlening is op dit moment geen sprake van een verwerkersrol, maar Inschrijver wenst graag na gunning samen met Aanbesteder te bepalen of en zo ja er een Verwerkersovereenkomst noodzakelijk blijkt te zijn. Is dat akkoord?	zie het antwoord op vraag 56
141	Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese AanbestedingVaste en Mobiele telefonie DFe001.01.11.2021 paragraaf 3.2 vereiste van Natte handtekening	In het kader van de steeds verder gaande digitalisering en tevens vanwege de huidige (nog steeds) vervelende praktische gevolgen van de COVID crisis stelt Opdrachtnemer voor dat een elektronische (beveiligde) handtekening eveneens geldig kan zijn? Bent u bereid deze te accepteren van een (daartoe bij volmacht) aangewezen functionaris van Opdrachtnemer?	Ja dat is akkoord.
142	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 2.1	Voegt Aanbesteder tevens ook nog de Nota van Inlichtingen toe aan de verschillende documenten welke in dit artikel worden opgesomd? Of worden alle wijzigingen die vermeld worden in de Nota's eerst nog verwerkt in deze opgenomen documenten en dan vervolgens in definitieve vorm aan de Inschrijvers ter beschikking gesteld? Hoe pakt Aanbesteder dit aan? Graag uw reactie in deze.	De nota's van Inlichtingen maken onderdeel uit van de overeenkomst en zullen als bijlage worden ingepast. Indien er wijzigingen in de verschillende documenten worden ingepast als gevolg van de antwoorden van de Nota's van Inlichtingen dan worden die verschillende documenten dienovereenkomstig aangepast. Indien er aanpassingen zijn in het Tarievenblad en de Uti dan worden deze met de Nota van Inlichtingen 1e ronde meegezonden. De overige aangepaste stukken worden met de laatste Nota van Inlichtingen ronde meegezonden.
143	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 3.1	Wat als er alsnog door Opdrachtnemer in het kader van de KCC dienstverlening substantiele investeringen zijn gedaan? Dergelijk kosten dienen wel degelijk voor vergoeding in aanmerking te komen op grond van de redelijkheid en billijkheid. Hoe gaat Aanbesteder daarmee om? Graag uw reactie in deze.	Aanbesteder gaat uit van een periode van drie jaar voor de KCC dienstverlening. Indien deze dienstverlening eerder stopt zal in overleg met Opdrachtnemer een vergoeding in redelijkheid en billijkheid van het restant van de investeringskosten worden vastgesteld en betaald. Indien de dienstverlening langer dan drie jaar doorloopt zal in overleg met Opdrachtnemer de vergoeding in redelijkheid en billijkheid naar beneden worden bijgesteld door aftrek van de verdisconteerde investeringskosten.
144	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 3.2	Krijgt de Opdrachtnemer alsnog niet eerste de gelegenheid om een offerte/ aanbieding te doen, alvorens Aanbesteder naar de markt gaat middels een aanbestedingsprocedure?	Artikel 3.2 regelt juist het recht voor Aanbesteder om eventuele aanvullende opdrachten direct bij Opdrachtnemer te beleggen. Aanbesteder kan de vraag dan ook niet plaatsen.
145	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telfonie artikel 4.1	In dit artikel worden de termijn fataal genoemd. Bent u bereid om alsnog een redelijke hersteltermijn te gunnen middels een ingebrekestelling?	Aanbesteder is hier niet toe bereid. Een fatale termijn wordt gekarakteriseerd door het feit dat geen ingebrekestelling is vereist en de termijn is bekend vanaf het vaststellen van het Migratieplan.
146	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 5	Opdrachtnemer acht dit artikel niet van toepassing aangezien er geen Overgang van Onderneming zal zijn in het kader van deze mobiele en vaste telefonie dienstverlening. Bent u bereid om dit artikel te schrappen?	Aanbesteder heeft geen invloed op het feit of een overgang van Onderneming wel of niet aan de orde zal zijn. Als dit niet aan de orde is, verliest art. 5 automatisch zijn werking. Aanbesteder is niet bereid tot schrapping.
147	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 6.7 en 6.8	Bent u bereid het woord "onverwijld" te vervangen door de woorden "zo spoedig mogelijk"? Zo nee, wat is de reden daarvan?	Aanbesteder is niet bereid om artikel 6.7 en 6.8 aan te passen zoals verzocht, omdat in de hier bedoelde situaties het voor Aanbesteder van groot belang kan zijn om zonder enige vertraging hierover te worden geïnformeerd.
148	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 6.16	Bent u bereid om het woord "onmiddellijk" te vervangen door de woorden "Zo spoedig mogelijk", aangezien Opdrachtnemer zelf intern ook een gedegen onderzoek dient uit te voeren indien een dergelijk incident zich voor zou doen?	Aanbesteder is niet bereid om artikel 6.16 aan te passen zoals verzocht, omdat het voor UWV van belang kan zijn om ofwel zelf, ofwel door andere leveranciers van UWV actie te (laten) ondernemen om de ontstane situatie zo snel en efficiënt mogelijk te repareren, danwel om verplichte meldingen te doen.
149	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 6.20	Opdrachtnemer is van mening dat dit in overleg dient te gaan. Deelt Aanbesteder dit uitgangspunt? Zo nee, wat is de reden daarvan?	Aanbesteder erkent dat de voorbereiding van een acceptatie in overleg zal verlopen. Artikel 6.20 legt de definitieve keuze wat en hoe wordt getest bij Aanbesteder.
150	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 6.27	Is Aanbesteder het eens met het feit dat een harde termijn mede afhankelijk zal zijn van de nog op te lossen onderwerpen welke onderdeel zijn van de Ingebrekestelling? Daarom zal dat per geval en situatie beoordelen dienen te worden. Een termijn van 9 weken lijkt daarom niet opportuun. Graag uw reactie in deze.	De termijn van 9 weken in art. 6.27 geldt als een maximumtermijn. Aanbesteder meent dat dit al een zeer ruime termijn is. In het uitzonderlijke geval dat deze termijn in redelijkheid niet kan worden aangehouden, heeft Aanbesetder altijd de mogelijkheid om hiervan af te wijken, maar Aanbesteder kan en wil hier thans geen concrete toezeggingen op doen.
151	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 7.2	Opdrachtnemer is van mening dat de in dit artikel genoemde kosten en schade toerekenbaar dienen te zijn en tevens aantoonbaar dienen te worden gemaakt. Niet onderbouwde kosten, komen niet voor vergoeding in aanmerking. Deelt Aanbesteder deze uitgangspunten? Zo niet dan ontvangen wij graag een gemotiveerde toelichting waarom niet. Is dat akkoord?	artikel 7.2 regelt de situatie om uit de situatie te komen die ontstaat door tekortkoming door Opdrachtnemer. De kosten van de in art. 7.2 omschreven maatregelen kan UWV voor rekening van Opdrachtnemer brengen. Uiteraard zullen deze kosten (door middel van overlegging van de betreffende facturen) inzichtelijk worden gemaakt.
152	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 8.6	Opdrachtemer wenst op te merken dat zij de vrijheid wenst om dit per geval te beoordelen. Opdrachtnemer gaat niet op voorhand hiermee akkoord. Kan Aanbesteder dit artikel nader toelichten?	Aanbesteder heeft dit artikel beschreven als een contractuele verplichting van Opdrachtnemer om informatie en assistentie te verschaffen met betrekking tot de Diensten ingeval van (potentiële) geschillen waar UWV bij betrokken is. Het is Aanbesteder niet helder welke beoordelingsvrijheid Opdrachtnemer hier bij zou willen hebben.
153	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 8.9	Opdrachtnemer heeft een uitvoering CSR beleid en vraagt daarom dit beleid in de plaats te laten treden van deze naleving. Gaat u daarmee akkoord?	Op voorhand in de plaats laten treden is niet mogelijk: Aanbesteder kent dit CSR beleid niet. Bovendien kan een gelijk speelveld alleen worden gehandhaafd als 1 methode wordt gehandteerd en dat is de MVO Bouwblokkenmethode. Het is aan Gegadigde om na te gaan hoe dit CSR beleid zich verhoudt tot de naleving van de MVO bouwblokkenmethode van Aanbesteder. Deze bouwblokkenmethode biedt op zich veel mogelijkheden tot inpassing van diverse vormen van social return.
154	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 9.1	Opdrachtnemer acht dergelijke boetes als niet marktconform en tevens als disproportioneel. Het voorstel is om deze boetes temaitgen naar een bedrag van EUR 250,- met een maximum van EUR 5.000,-. Gaat u daarmee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 54
155	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 9.2	Opdrachtnemer acht dergelijke boetes als niet marktconform en tevens als disproportioneel. Het voorstel is om deze boetes temaitgen naar een bedrag van EUR 10.000,- met een maximum van EUR 1.000.000,-. Gaat u daarmee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 54
156	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 9.3	Opdrachtnemer acht de contractuele boetes als meer dan voldoende compensatie voor de geleden schade en kosten. Immers deze boetes zijn bedoeld als gefixeerde schadevergoedingen. Dan is het derhalve onredelijk om ook nog daarbovenop met een extra claim te komen. Gaat u daarom akkoord om artikel 9.3 te schrappen?	Aanbesteder is niet bereid om art. 9.3 te schrappen. Onder verwijzing naar zijn antwoord op vraag 54 merkt Aanbesteder op dat de boete niet de functie van gefixeerde schadevergoeding heeft. Juist omdat de werkelijke schade hoger kan zijn dan de boetebedragen, handhaaft Aanbesteder 9.3.
157	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 9.4	Opdrachtnemer is van mening dat dit artikel onredelijk is, en kan daarmee derhalve niet op voorhand akkoord mee gaan. Een boete dient in mindering te worden gebracht op de eventuele aanvullende claim, niet op alle bedragen die Aanbesteder dient te vergoeden aan Opdrachtnemer. Kan Aanbesteder bevestigen dat een eventuele boete in mindering wordt gebracht op de aanvullende schadevergoeding en dat deze niet onbepert verrekend wordt met openstaande bedragen aan Opdrachtnemer? Graag uw reactie in deze.	art. 9.4 geeft aan op welke wijze Aanbesteder de verschuldigde boete zal innen van Opdrachtnemer. Dit staat los van de vraag of en in hoeverre de boete in mindering wordt gebracht op verschuldigde schadevergoeding. Voor het antwoord op die laatste vraag verwijst Aanbesteder naar zijn antwoord op vraag 156.
158	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 11.9	Opdrachtnemer is van mening dat een dergelijke vrijwaring komt te vervallen als er sprake is van medeschuld of opzet aan de zijde van Aanbesteder of diens leidinggevenden. Deelt u dit uitgangspunt? Graag uw reactie in deze.	Aanbesteder kan zich in de situatie die art. 11.9 regelt niets voorstellen bij medeschuld of opzet aan UWV zijde. Aanbesteder deelt dit uitgangspunt dan ook niet.
159	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 11.10	Medewerkers van Opdrachtemer worden uitvoerig gescreend. Er is een uitgebreid HR beleid op dergelijke onderdelen. Is Aanbesteder zich hiervan bewust? Kan dit artikel derhalve buiten toepassing worden verklaard? Graag uw reactie in deze.	De screening van personeel en het HR beleid zal waarschijnlijk bewerkstelligen dat art. 11.10 vanzelfsprekend goed wordt nagekomen. Aanbesteder wenst dit niet te schrappen, aangezien het in dit artikel gaat om de UWV gedragsregels en deze zijn mogelijk toch anders dan die van Gegadigde.
160	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 13.1 en 13.2	Opdrachtnemer zal geen maatwerkdiensten gaan leveren ten aanzien van de Mobiele en Vaste Telefoonie en gebruik maken van standaarddiensten en processen. Daarom zal Opdrachtnemer in dat kader ook geen IE rechten overdragen van zichzelf, laat staan dat er mogelijke claims van derden volgens inzake inbreuk op IE rechten van deze derde partij. Artikel 13.1 en 13.2 zijn dan ook niet relevant en dienen te worden geschrapt. Gaat Aanbesteder daartoe over?	Aanbesteder deelt uw mening niet dat art. 13.1 en 13.2 niet relevant zouden zijn omdat gebruik zal worden gemaakt van standaarddiensten en processen. Aanbesteder heeft geen zicht op de samenstelling en herkomst van deze standaarddiensten. Artikel 13.1 regelt de situatie dat met de levering van deze Diensten toch een vermeende inbreuk op i.e. rechten van Derden wordt gemaakt en Aanbesteder hier op aangesproken wordt. Artikel 13.2 heeft betrekking op de voorbereidingsfase van een opvolgende aanbesteding of verwerving. Aanbesteder is derhalve niet bereid tot schrapping van beide artikelen.
161	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 14 in zijn geheel	De vraag of Opdrachtnemer daadwerkelijk Verwerker blijkt te zijn zal telkenmale per dienst concreet dienen te worden vastgesteld en beoordeeld. Voor de Vaste en Mobiele Telefoonie is het uitgangspunt dat Opdrachtnemer Verwerkingsverantwoordelijk is. Artikel 14 is daarom op voorhand niet akkoord. Hoe gaat Aanbesteder hiermee om? Graag uw reactie in deze	Aanbesteder is het eens met uw opmerking dat steeds per dienst concreet dient te worden beoordeeld of opdrachtnemer verwerker is. Ook is Aanbesteder het eens met uw opmerking dat voor de vaste en mobiele telefonie het uitgangspunt is dat voor de basisdienstverlening opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijk is. Wij zullen artikel 14 overeenkomstig aanpassen en publiceren na de laatste ronde van inlichtingen. Zie verder eerder antwoord op vraag 56

162	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 21.1	Een dergelijke vrijwaring komt te vervallen als er sprake is van (mede)schuld danwel opzet aan de zijde van een van de partijen. Deelt Aanbesteder dit uitgangspunt? Graag uw reactie in deze.	Ingeval er sprake is van (mede)schuld of opzet komt de basis van dit artikel dat er sprake is van een onrechtmatige daad van de ene partij jegens de andere anders te liggen en zal, afhankelijk van de zwaarte van de (mede)schuld mogelijk de vrijwaring komen te vervallen.
163	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 22.8 en 22.10	Opdrachtnemer zal dat zo spoedig mogelijk doen, bent u daarom bereid om het woord "onverwijld" te vervangen door de woorden "zo spoedig mogelijk"? Overigens dient ook Aanbesteder zich te houden aan haar plicht om schadebeperkend te handelen, dus in dat kader ziet Opdrachtnemer dat artikel 22.8 tot en met 22.10 wederkerend geldt. Wilt u dat aanpassen? Graag uw reactie in deze.	Juist met het oog op de schadebeperkingsplicht wenst Aanbesteder het woord "onverwijld" te handhaven. Aanbesteder is wel bereid om artikel 22.8 en 22.9 wederkerig te formuleren. Artikel 22.10 leent zich hier niet voor.
164	Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie	Opdrachtnemer wil erop wijzen dat, in het kader van de uitvoering, een dergelijke overname geen invloed zal hebben op de operationele activiteiten van Opdrachtnemer en daarom kan dit niet een reden zijn voor een directe beëindiging. Bent u bereid om dit lid 4 te schrappen? Graag uw reactie in deze.	Het oordeel of er in een dergelijk geval nog sprake is van een acceptabele wederpartij wil Aanbesteder in de concrete situatie kunnen vellen. Aanbesteder is dan ook niet bereid om dit artikel 24.1 sub 4 te schrappen. Wel kan Aanbesteder meegeven van dit recht terughoudend gebruik te zullen maken.
165	OvK Bijlage 1f Auditpocedure artikel 4.2	Welke garantie heeft Opdrachtnemer dat Aanbesteder zich tot het uiterste inspant om binnen die termijn van 1 maand in wederzijds overleg een voor beide partijen aanvaardbare auditor te benoemen? Graag een gemotiveerde toelichting hoe Aanbesteder dat pogt te voorkomen en zich maximaal inspant om binnen die maand in samenspraak met Opdrachtnemer een Auditor aan te wijzen?	Een garantie hierop kan Aanbesteder niet geven, wel kan Aanbesteder wijzen op het wederzijds belang om in gezamenlijkheid de auditor te kiezen omdat dit bijdraagt aan het draagvlak voor de bevindingen van de auditor.
166	OvK Bijlage 1f Auditpocedure artikel 8.1 en 8.4	Ben u bereid om de in beide genoemde responstermijn van 10 Werkdagen te verruimen naar 14 Werkdagen? Opdrachtnemer acht dat een veel reelere termijn? Graag uw reactie in deze.	Aanbesteder acht 10 werkdagen voor het opleveren en verwerken van de review hierop een reële termijn, echter is bereid om hier 14 werkdagen van te maken.
167	Beveiligings- en verwerkers overeenkomst t.b.v EA Vaste en Mobiele Telefoonie	Voor het deel inzake de verwerkersrol is het maar zeer de vraag of Opdrachtnemer op basis van de telefoniediensten daadwerkelijk Verwerker is in de zin van de AVG. Daarom kan Opdrachtnemer niet op voorhand instemmen met deze conceptovereenkomst, aangezien er concreet dient te worden bepaald welke rol van toepassing is. Hoe ziet Aanbesteder dit? Graag uw reactie in deze.	Steeds per dienst dient concreet te worden beoordeeld of opdrachtnemer verwerker is. Voor de vaste en mobiele telefonie is het uitgangspunt dat opdrachtnemer voor de basisdienstverlening verwerkingsverantwoordelijk is. Aanbesteder zal de BVO overeenkomstig aanpassen en publiceren bij de laatste nota van inlichtingen. Zie verder eerder antwoord op vraag 56.
168	Beveiligings- en verwerkers overeenkomst t.b.v EA Vaste en Mobiele Telefoonie Artikel 6.3 lid 1	Opdrachtnemer verzoekt om Kalenderdagen te vervangen door het begrip Werkdagen? Tevens verzoekt Opdrachtnemer dit naar 14 Werkdagen te verruimen. Is dat akkoord? Graag uw reactie in deze.	Aanbesteder gaat akkoord om de term kalenderdagen te wijzigen in werkdagen. Aanbesteder gaat uit van een termijn van 14 werkdagen en zal dit aanpassen en publiceren bij de laatste nota van inlichtingen.
169	Bijlage 3 PvE 1.0 Eis 187	Opdrachtnemer kan hier niet op voorhand mee instemmen. Werknemers van Opdrachtnemer vallen onder instructie van Opdrachtnemer, wanneer een dergelijk onderzoek wordt geïnitieerd dan wenst Opdrachtnemer (te weten diens HR afdeling) hiervan op de hoogte te worden gesteld en tevens in overleg te kunnen treden. Is dat akkoord? Graag uw reactie in deze.	Dat is niet akkoord. Aanbesteder is zich er bewust van dat elk verzoek komend van de afdeling Bureau Integriteit van Aanbesteder door Inschrijver getoetst wordt aan geldende wet- en regelgeving en op basis daarvan antwoord geeft.
170	Bijlage 3 PvE 1.0 Eis 203	Opdrachtnemer kan niet op voorhand akkoord gaan met de verplichting om penetratietesten toe testen, zonder enige vorm van overleg inzake de voorwaarden en de condities. Voorts dienen er zwaarwegende en gegronde redenen zijn voor een dergelijk test. Welk proces gaat Aanbesteder hiervoor volgen?	In eis 203 is het proces beschreven 'Dit vindt in overleg, één keer per jaar plaats of zoveel vaker als er grote aanpassingen zijn in de aangeboden Dienst. In het DAP wordt het concrete proces voor de uitvoering van de Penetratietesten vastgelegd'.
171	Bijlage 3 PvE 1.0 Eis 233	De medewerkers van Opdrachtnemer hebben in hun arbeidsovereenkomst een geheimhoudingsbeding staan. Daarnaast wordt er een uitgebreid complianceprogramma gehanteerd binnen Opdrachtnemer en medewerkers worden getraind hoe om te gaan met gevoelige (klant) informatie. Daarom is een dergelijke eis niet relevant en tevens niet proportioneel. Kunt u deze Eis schrappen? Graag uw reactie in deze.	Aanbesteder is niet bereid deze eis te schrappen. Het geheimhoudingsbeding in de arbeidsovereenkomst en het complianceprogramma van Gegadigde zal waarschijnlijk bewerkstelligen dat geheimhouding goed wordt nagekomen. Aanbesteder wenst de eis echter niet te schrappen, aangezien de geheimhoudingsverklaring van Aanbesteder mogelijk toch anders is dan die van Gegadigde. Bovendien hebben andere gegadigden mogelijk niet een geheimhoudingsbeding en complianceprogramma. Zie in het verlengde hiervan ook het antwoord op vraag 159.
172	Uit 8.2.1 B1 Dienstverlening	In dit kwaliteitsonderdeel wordt beoordeeld of de oplossing eerder elders succesvol geïmplementeerd is. Mogen wij een soortgelijke organisatie interpreteren als een organisatie uit de publieke sector?	Nee, het hoeft niet persé een soortgelijke organisatie te zijn uit de publieke sector.
173	Programma van eisen Eis 142	In deze eis wordt gesproken over Bijlage 'Functioneel Ontwerp ACD - 1.0'. Deze is niet in de documentatie beschikbaar. Bedoelt u mogelijk bijlage "Bijl. 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV". Kan aanbestedende dienst dit verder toelichten of de juiste bijlage beschikbaar maken ?	Zie het antwoord op vraag 3.
174	Architectuur Streefbeeld UUV Telefoonie	Mag Inschrijver uit de IST en de SOLL beschrijving uit Bijlage 3A concluderen dat de voorkeur van Aanbesteder in de SOLL situatie bestaat uit een Cloud-oplossing voor de Bedrijfstelefoonie?	Dat is correct. Aanbesteder zoekt invulling o.b.v. een shared Voice-omgeving waar Aanbesteder op aansluit, een soort SaaS-dienstverlening vanuit de Cloud.
175	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 2.3	In artikel 2.3 is bepaald dat Opdrachtnemer gehouden is gevolg te geven aan alle aanwijzingen van of namens UUV omtrent de uitvoering van deze overeenkomst. Het lijkt Opdrachtnemer alleszins redelijk hieraan toe te voegen, dat dat de aanwijzingen redelijk dienen te zijn en tijdig dienen worden gegeven. Gaat UUV akkoord met dit voorstel.	Aanbesteder is bereid om voor het woord "aanwijzingen" het bijvoegelijk naamwoord "redelijke" toe te voegen. Aanbesteder neemt het voorstel om hier tijdige aan toe te voegen niet over, omdat er aan de uitvoering ook geen termijn is verbonden.
176	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 2.5	In artikel 2.5 dient Opdrachtnemer ervoor in the staan dat haar Groepsmaatschappijen de Overeenkomst zullen eerbiedigen en naleven als waren zij zelf Partij. Groepsmaatschappij wordt gedefinieerd als een rechtspersoon in de zin van artikel 2:24b, kortom het strekt zich niet enkel uit tot dochterondernemingen, ook tot de moedermaatschappij. Kunt u de strekking van dit artikel ten aanzien van de rechten, plichten van de Groepsmaatschappij nader toelichten.	Ook een Moedermaatschappij moet achter de overeenkomst staan en zich hieraan gebonden achten (zij het dan in haar positie van Moeder).
177	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 2.1 - 2e alinea	Het komt Opdrachtnemer onredelijk voor indien dat geen vergoeding door UUV is verschuldigd bij een tussentijdse beëindiging van Diensten ten behoeve van het KCC indien er investeringen door Opdrachtnemer zijn gedaan met het oog op de looptijd van de Overeenkomst. Is UUV bereid om hiervoor een vergoedingsregeling op te nemen.	Zie het antwoord op vraag 143.
178	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 7.2	Opdrachtnemer begrijpt het belang van de continuïteit van de Dienstverlening, maar meent dat het aanwijzen van een Derde door UUV een ingrijpende gebeurtenis en Opdrachtnemer stelt voor om artikel 7.2 te verwijderen, dan wel in die zin aan te passen dat UUV alleen als een laatste redmiddel een Derde zal aanwijzen indien geen andere mogelijkheid meer voorhanden is, kortom indien Opdrachtnemer aantoonbaar absoluut niet in staat zal zijn om de Overeenkomst na te komen. Zou die Derde in een dergelijk geval worden aangewezen, dan dient Opdrachtnemer bij die keuze te worden betrokken omwille van het het beschermen van bedrijfsgevoelige informatie. De Derde mag bijvoorbeeld geen concurrent zijn Opdrachtnemer en mag geen toegang krijgen tot gedeelde IT-omgevingen en -platforms en dit mag niet in strijd zijn met het beveiligingsbeleid en de beveiligingsprocedures van Opdrachtnemer of beveiligingsverplichtingen jegens andere klanten van Opdrachtnemer. De rechten van UUV uit hoofde van artikel 7.2 mag zich niet uistrekken tot diensten van onderaannemers.	Aanbesteder erkent dat artikel 7.2 een laatste redmiddel is, dat ook alleen zal worden ingezet als er geen alternatieven zijn om continuering van de dienstverlening te borgen. In een dergelijke uitzonderlijke situatie wordt de Derde onderaannemer van Opdrachtnemer, zodat opdrachtnemer de aansturing van deze Derde verzorgt. Naar de mening van Aanbesteder is het dan aan Inschrijver om er voor te zorgen dat alle door Inschrijver genoemde voorwaarden worden vervuld.
179	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 6.5	Gaat UUV akkoord met het opnemen van een indexeringsclausule gelet op de looptijd van de Overeenkomst, het recht van UUV om de Overeenkomst na 2032 te verlengen, algehele stijging van kosten, verbetering van de diensten/producten, is dit alleszins redelijk. Opdrachtnemer stelt voor om de hiervoor de prijsindex van het CBS te hanteren. De indexerings in artikel 3 van Bijlage 4 (DFA) ziet immers enkel op uurtarieven.	Nee de indexeringsclausule zoals vermeld in artikel 3 van het DFA wordt gehandhaafd.
180	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 8.6.	Kan UUV de strekking van artikel 8.6 toelichten. Indien en voor zover Opdrachtnemer redelijkerwijs kosten moet maken om informatie en assistentie te verstrekken aan UUV bij potentiële geschillen, meent Opdrachtnemer dat die kosten, die vooraf onderling kunnen worden afgestemd dienen te worden vergoed. Potentiële geschillen is een breed begrip en het is onduidelijk wat de reikwijdte van dit artikel is.	Onder verwijzing naar het antwoord op vraag 152 geeft Aanbesteder als toelichting dat ingeval van (potentiële) geschillen waar UUV bij betrokken is, waarbij UUV informatie over de Diensten en eventueel assistentie nodig heeft, de contractuele verplichting geldt dat Opdrachtnemer die levert. Uiteraard gelden hierbij de contractuele normen van redelijkheid en billijkheid.
181	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie	Indien er sprake is van Directieprioriteiten die tot gevolg hebben dat Opdrachtnemer de Diensten niet levert als afgesproken of de Service Levels niet haalt, dient dit niet te gelden als een <u>tekortkoming</u> (i.p.v. de genoemde wanprestatie) in de nakoming van de Overeenkomst.	Aanbesteder is bereid het woord "wanprestatie" te vervangen door "toerekenbare tekortkoming".
182	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 9.1	De boete voor overschrijding van de einddatum voor Acceptatie - zonder enige ingebrekestelling - naast de rechten in artikel 9.3 is disproportioneel en Opdrachtnemer stelt voor voor deze boete te schrappen, dan wel in ieder geval de verplichting van een schriftelijke ingebrekestelling op te nemen met een daaraan gekoppelde redelijke termijn om de verplichtingen alsnog na te komen. Indien UUV niet voornemens is dit artikel te wijzigen kan UUV dit toelichten?	Aanbesteder verwijst naar het antwoord op vraag 54. Aanbesteder wijst er op dat deze boete naar de mening van Aanbesteder niet disproportioneel is, gelet op de schade die Aanbesteder lijdt bij te late oplevering.
183	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 9.2	De boete voor overschrijding van de einddatum voor Acceptatie van de migratie - zonder enige ingebrekestelling - naast de rechten in artikel 9.3 is disproportioneel en Opdrachtnemer stelt voor voor deze boete te schrappen, dan wel in ieder geval de verplichting van een schriftelijke ingebrekestelling op te nemen met een daaraan gekoppelde redelijke termijn om de verplichtingen alsnog na te komen. Indien UUV niet voornemens is dit artikel te wijzigen kan UUV dit toelichten?	Aanbesteder verwijst naar het antwoord op vraag 54. Aanbesteder wijst er op dat deze boete naar de mening van Aanbesteder niet disproportioneel is, gelet op de schade die Aanbesteder lijdt bij te late oplevering.
184	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 9.5.	De boete in artikel 9.4 is disproportioneel temeer daar het recht op schadevergoeding behouden blijft. Opdrachtnemer stelt voor om dit bedrag te matigen tot EUR 100.000 per door UUV aan te tonen en bewijzen overtreding, dat de betaling alleen na een schriftelijke ingebrekestelling opeisbaar wordt en dat deze boete in de plaats treedt van een schadevergoedingsverplichting op grond van de wet en de Overeenkomst.	Aanbesteder verwijst naar zijn antwoord op vraag 55.
185	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 10.3	Opdrachtnemer begrijpt dat de Public Cloud Dienst niet zonder voorafgaande toestemming van UUV kan worden gewijzigd. Opdrachtnemer wenst echter een toelichting waarom er geen wijzigings-, beëindigings-, opzeggings- of verdragingskosten voor vergoeding in aanmerking komen en stelt voor dit te schrappen. Kan UUV een toelichting geven indien UUV niet daarmee akkoord is?	De genoemde kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking als een dergelijke Public Cloud Dienst zonder voorafgaande toestemming van Aanbesteder is ingevoerd en dan alsnog moet worden gewijzigd/beëindigd of opgezegd. Aanbesteder is niet akkoord met schrappen.
186	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie	Opdrachtnemer stelt voor om dit te beperken tot maximaal een keer per per jaar, tenzij UUV gegronde redenen heeft om hiervan af te wijken.	Aanbesteder kan er mee instemmen om dit te beperken tot maximaal 1 keer per jaar tenzij er gegronde redenen zijn om hiervan af te wijken.
187	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 11.11	Opdrachtnemer hanteert haar eigen strikte beleid ten aanzien van het optreden tegen gedragingen van haar personeel. De tekst "(zoals door disciplinair maatregelen of overplaatsing waardoor betrokkene niet langer betrokken is bij de verlening van de Diensten)" dient dan ook te worden geschrapt. De gevolgen van het niet naleven worden immers genoegzaam in de laatste zin van artikel 11.11 weergegeven.	De woorden tussen haakjes in art. 11.11 zijn voorbeelden en als zodanig wenst Aanbesteder deze te handhaven. Aanbesteder deelt de mening van Inschrijver dat de laatste zin de essentie weergeeft.
188	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie	Opdrachtnemer verzoekt UUV om de strekking van dit artikel toe te lichten.	De strekking van art. 11.12 is dat Opdrachtnemer de mogelijkheden voor een overstap van bij de uitvoering van de Diensten betrokken personen moet beperken, omdat UUV hiervan schade kan ondervinden.

189	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 11.13	Opdrachtnemer hanteert haar eigen strikte beleid ten aanzien van het aannemen van personeel en aan welke vereisten personeel, zij het ingehuurd of medewerkers dienen te voldoen en welke stukken zij dienen te overleggen en een en ander in overeenstemming met de Nederlandse wet. Opdrachtnemer staat in voor haar personeel dat wordt ingezet bij UWV en UWV kan redelijkerwijs geen verplichtingen ten aanzien van de inhoud van het personeeldossier van Opdrachtnemer stellen. Dit is een disproportionele verplichting . Artikel 11.13 dient dan ook te worden geschrapt.	Aanbesteder acht de verplichtingen in art. 11.13 niet disproportioneel en zal niet overgaan tot schrapning. Artikel 11.13 geeft UWV zekerheid omtrent het ingezette personeel, waarmee voorkomen kan worden dat UWV zelf aansprakelijk zou zijn of schade zou lijden indien aan bepaalde voorwaarden niet wordt voldaan.
190	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 12.1	Opdrachtnemer zal voor zover dit mogelijk en na daarover met UWV afspraken te hebben gemaakt, samenwerken met andere leveranciers. Opdrachtnemer kan niet op voorhand zonder nadere informatie en zonder te kunnen overzien wat de impact is van die assistentie, instemmen met een dergelijke resultaatsverplichting. Graag een toelichting over de reikwijdte van deze bepaling.	art. 12.1 geldt als een contractuele verplichting om te voldoen aan redelijke verzoeken van UWV tot samenwerking met andere leveranciers van UWV als dat nodig is om owel de door Inschrijver te leveren Diensten, ofwel de diensten van die andere leveranciers goed op elkaar te laten aansluiten en daarmee goed te laten functioneren. Hierbij wijst Aanbesteder er voor alle duidelijkheid op dat art. 12.1 niet is geformuleerd als een resultaatsverplichting.
191	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 12.3	Graag een toelichting over de reikwijdte van deze bepaling. Opdrachtnemer meent dat dit in het kader van de governancestructuur nader dient te worden afgestemd.	Onder verwijzing naar het antwoord op vraag 190, merkt Aanbesteder op dat dit artikel strookt met de governance, in die zin dat UWV de partij is die zijn leveranciers aanstuurt, ook bij benodigde onderlinge samenwerking. Dit is de achtergrond van dit artikel.
192	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 14.1.	"UWV Gegevens" of "Gegevens" is niet gedefinieerd in Bijlage 1b Definities. Bedoelt UWV "Persoonsgegevens"?	Aanbesteder zal deze definitie nog toevoegen. De definitie luidt: UWV Gegevens: Alle (persoons)gegevens waarvoor UWV verwerkingsverantwoordelijk is.
193	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 14.2	Kan UWV bevestigen dat landen waarvoor een adequaatheidsbesluit is genomen door de Europese Commissie binnen de categorie landen als bedoeld in 14.2 valt.	Aanbesteder kan dit bevestigen: landen waarvoor de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen hebben dezelfde status als landen van de EER, voor wat betreft de bepalingen van de AVG.
194	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 16.3	Opdrachtnemer stelt voor - gelet op de lange looptijd van de overeenkomst - om aan dit artikel toe te voegen: "tenzij, dit in redelijkheid alle omstandigheden en de gevolgen van de wijzigingen in aanmerking nemende niet van Opdrachtnemer kan worden geverg'd."	Aanbesteder acht de gevraagde toevoeging niet passend en niet wenselijk. Als wet- en regelgeving die van toepassing is op de Diensten wijzigt, zal Inschrijver de Diensten hieraan moeten conformeren. Niet alleen voor de levering van de Diensten aan Aanbesteder, maar aan alle klanten.
195	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 17.7	Een benchmark 12 maanden nadat de Dienst is geaccepteerd is een onredelijk korte termijn. Opdrachtnemer stelt voor om dit niet eerder dan drie jaar na Overdrachtsdatum, of eerste Oplevermoment, dan wel nadat dienst is geaccepteerd uit te laten voeren.	Aanbesteder acht 12 maanden na volledige acceptatie van de dienst (dus na voltooide migratie) niet een onredelijk korte termijn. Bovendien is art. 17.7 geformuleerd als een recht, niet als een vaststaand feit. Het is aan Aanbesteder om te beoordelen of hij van dit recht gebruik maakt.
196	Bijlage 1. Overeenkomst voor de Dienstverlening inzake Vaste en Mobiele Telefoonie artikel 17.8	Het recht van van UWV om de overeenkomst tussentijds te beëindigen is disproportioneel. UWV heeft immers het recht om de overeenkomst aan te passen in lijn met de uitkomsten van de benchmark. Onderdeel (i) dient dan ook te worden geschrapt.	De beëindiging van de overeenkomst is alleen aan de orde als de aanpassing van de uitkomst van de benchmark niet binnen de in art. 17.8 genoemde termijn is gerealiseerd. Schrapning van dit artikelld zou de benchmark op voorhand zinledig kunnen maken. Aanbesteder gaat dan ook niet tot schrapning over.
197	Bijlage 3, PvE, Eis 020, indoor dekking nieuwe locaties	Naar mening van Inschrijver is het leveren van een indooroplossing in 2 maanden absoluut onrealistisch voor alle marktpartijen. Het leveren van een indoorinstallatie is van veel zaken afhankelijk, bijv. de grootte van het pand, het aantal gebruikers, de onsluting van het indoonetwerk enz.. Inschrijver verzoekt deze eis aan te passen naar een inspanningsverplichting. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, Aanbesteder gaat daar niet mee akkoord. Echter in het geval Opdrachtnemer deze termijn aantoonbaar niet kan realiseren, dient Opdrachtnemer een realistische planning in de offerte op te nemen. Aanbesteder zal instemming met de alternatieve planning niet op onredelijke gronden onthouden.
198	A UTI document, pagina 15	Opdrachtgever beschrijft bij out of scope: "De Vaste Telefoonie voor BKWI". Waar staat deze afkorting BKWI voor?	BKWI is de afkorting van Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen.
199	Bijlage 3C, aansluitvoorwaarden gen. infrastructuur.	In het algemeen geeft dit document o.a. aan dat in geval van hosting van de telefoonie applicatie(s) bij opdrachtnemer de WAN leverancier van opdrachtgever, KPN een WAN verbinding naar de hosting locatie van opdrachtnemer kan aanleggen. Of in het geval van het hosten van de applicatie(s) bij opdrachtgever dit gedaan moet worden in de hostingoplossing van DXC. Mag opdrachtnemer ervan uit gaan dat de kosten die verbonden zijn aan de in dit document door het UWV voorgeschreven en geboden mogelijkheden voor rekening van opdrachtgever worden gefaciliteerd? Indien niet, hoe kan opdrachtnemer een offerte vanuit die andere kavels krijgen t.b.v. de geboden telefoonieoplossing?	Er is geen verplichting voor Opdrachtnemer om voor de hosting van de telefoonieapplicaties gebruik te maken van de hostingfaciliteiten van de WAN leverancier of DXC. Het staat Opdrachtnemer vrij hierin een eigen keuze te maken. Indien Opdrachtnemer kiest voor hosting bij DXC of een andere partij dan dient Opdrachtnemer zelf een overeenkomst met DXC aan te gaan. De kosten van de verbinding en de hosting dienen verdisconteerd te zijn in de tarieven.
200	A UTI document, pagina 24-27	Bij de kwaliteitscriteria "migratie" heeft de zittende provider een zeer groot voordeel. In de basis hoeft er bij deze aanbieder niet te worden gemigreerd en zijn alle panden al van indoordekking voorzien. Hoe gaat opdrachtgever dit meewegen om een level playing field te behouden? Opdrachtnemer stelt voor dit onderdeel van de kwaliteit te laten vervallen. 11 maanden totale migratietijd voor een nieuwe aanbieder is een normaal tijdsverloop om de inventarisatie van nummerplannen, bouwen van systemen en de daadwerkelijke migratie van dit soort aantalen gebruikers zo goed mogelijk te laten verlopen.	De wettelijke plicht op grond van de aanbestedingswet en de Europese regelgeving verplicht aanbesteders om alle partijen gelijk te behandelen en gelijk (in tijd en qua inhoud) te informeren. Het verbiedt aanbesteders om de mededinging onnodig te beperken of belemmeren. Dat is wezenlijk verschillend van een verplichting tot het creëren van gelijke kansen (level playing field), bijvoorbeeld door alle eventuele voordelen van de huidige leverancier weg te nemen. Deze laatste verplichting is er vanuit de wetgeving gezien eenvoudigweg niet. Het compleet laten vervallen van het sub-sub gunningscriterium A2 snelheid is een stap te ver omdat UWV een belang heeft bij een snelle en succesvolle migratie zodat men spoedig over nieuwe en verbeterde dienstverlening kan beschikken. Ook loopt de overeenkomst met de huidige leverancier door diverse oorzaken al langer dan gewenst. Daarom is en blijft migratiesnelheid opgenomen al sub-sub gunningscriterium. Aanbesteder heeft het gunningscriterium A2 (Het aspect snelheid) aangepast waardoor er meer een level playing field is gecreëerd. Zie hiervoor de aangepaste UtI. Deze is als bijlage toegevoegd.
201	Bijlage 3 PVE, eis 089	Hoeveel softphones op mobiele telefoons zijn er in gebruik? Is het correct dat deze alleen toegang hebben tot het interne LAN, en zodoende zich kunnen registreren op de call manager, als de mobiele telefoon eerst een VPN verbinding opzet via het WAN van opdrachtgever of als het toestel op de interne WIFI is aangemeld? Indien niet, waar zit dan de generieke internet access toegang tot het WAN in de architectuur?	In de huidige situatie zijn er geen softphones op mobiele telefoons in gebruik. Het werkdeel van de mobiele telefoon heeft via Citrix EndPoint Management toegang tot de Exchange omgeving van Aanbesteder (mail, sharepoint, intranet, AD, secure internet).
202	Bijlage 3 PVE eis 37,39 en 40	Zoals in de marktconsultatie al was benoemd, ook in in de reactie van opdrachtgever, botsen de eisen 37 en 39 met eis 40. Juist omdat nu er alle mogelijkheden zijn met een herkenbaar 088 nummer, en niet verplicht met een individueel nummer naar externe nummers te bellen is eis 40 niet functioneel. Aangezien alle drie de eisen tegelijk ook niet door Inschrijver gemaakt kunnen worden is de vraag om eis 40 te laten vervallen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	De 3 eisen (37, 39 en 40) zijn naar mening van Aanbesteder wel degelijk complementair aan elkaar. Eis 37 gaat over de verschillende opties bij het aanzetten van nummerweergave. Eis 39 gaat over de instellingen die een gebruiker kan doorvoeren op het toestel, gefaciliteerd door Opdrachtnemer. Eis 40 gaat uit van een standaardinstelling bij uitgave van een abonnement.
203	Bijlage 3 PVE, eis 128/137 en 129	In bijlage 3a, "totaalbeeld IST/SOLL" valt te lezen "Call flow inkomend KCC verkeer alle 088 oproepen van UWV klanten bestemd voor het UWV Klant Contact Center (KCC) worden gerouteerd naar BT. Deze inkomende gesprekken voor het KCC worden geconverteerd naar VoIP en via SIP trunks afgeleverd op de Datacenters van Capgemini. Capgemini routeert het verkeer via haar Session Border Controllers (SBCs) naar het Contact Center Dienstplatform (CCD) Odigo. Dit platform bepaalt op basis van de via IVR door de klant meegestuurde informatie naar welke skillgroup de call moet worden doorgezet. Er wordt een beschikbare agent bepaald en daarna wordt de call doorgezet naar het nummer van de beschikbare agent. Dit vormt de functionele routing van de call." Gebaseerd op deze beschrijving is het de taak van Inschrijver om elk gesprek 1:1 door te zetten naar Capgemini. Dan wordt door Capgemini/Odigo een IVR afgespeeld en een agent gekozen. Meldteksten (eis 128/137) zouden dan binnen Capgemini IVR moeten worden afgespeeld. En als er geen agenten beschikbaar zijn neemt Inschrijver aan dat Capgemini dan een wachtrij (en alle mogelijk overflow naar andere agents) voor haar rekening neemt? Bij deze aanname begrijpt opdrachtgever niet wat / waar zij volgens eis 129 een wachtrij moet faciliteren. Kan opdrachtgever deze call flow nog een uitgebreid beschrijven? Ook in de tekening van bijlage 3a op pagina 4 wordt dit niet duidelijk.	In het geval dat de CCD-omgeving van Capgemini niet bereikbaar is, moet het mogelijk zijn om een meldtekst af te laten spelen voor de klanten van Aanbesteder die bellen. Het is correct dat als er geen agenten beschikbaar zijn dat Capgemini een wachtrij voor haar rekening neemt. De strekking van eis 129 is dat er voldoende capaciteit beschikbaar moet zijn in de omgeving van Opdrachtnemer om de klanten van Aanbesteder de meldtekst te laten beluisteren. Aanbesteder zal de term wachtrij verwijderen en de eis formuleren, zodat deze aansluit bij bovenstaande.
204	Bijlage 3 PVE, eis 138	a) Zijn er meerdere 088 nummers die naar het KCC/ CCD gerouteerd worden? B) Zijn deze nummers onderdeel van het "grote" 088 blok waarin ook individuele nummers van medewerkers zitten? C) hoe vaak zijn er extra 088 nummers die naar het KCC moeten worden gestuurd? Opdrachtnemer probeert de impact te begrijpen om dit voor UWV te gaan ontwikkelen. Inschrijver stelt voor dat Inschrijver dit soort extra nummers op een trunk te porteren in samenspraak te doen en Inschrijver dit te laten uitvoeren en niet via een selfservice portal. Is dat akkoord?	A) Ja, er zijn 3 hoofdnummers en er zijn daarnaast is er een blok van 250 nummers gereserveerd inzetbaar is voor KCC; B) De 200/250 nummers van KCC zijn onderdeel van het 'grote' 088 blok van Aanbesteder; C) In het afgelopen jaar is er 4 keer sprake geweest van een nummer dat werd toegevoegd vanuit het gereserveerde blok voor KCC. Het voorstel van Gegadigde is akkoord. Aanbesteder past de eis aan.
205	Bijlage 3 PVE, eis 138	In bijlage 3a, "totaalbeeld IST/SOLL" valt te lezen "Call flow inkomend KCC verkeer alle 088 oproepen van UWV klanten bestemd voor het UWV Klant Contact Center (KCC) worden gerouteerd naar BT. Deze inkomende gesprekken voor het KCC worden geconverteerd naar VoIP en via SIP trunks afgeleverd op de Datacenters van Capgemini. Capgemini routeert het verkeer via haar Session Border Controllers (SBCs) naar het Contact Center Dienstplatform (CCD) Odigo. Dit platform bepaalt op basis van de via IVR door de klant meegestuurde informatie naar welke skillgroup de call moet worden doorgezet. Er wordt een beschikbare agent bepaald en daarna wordt de call doorgezet naar het nummer van de beschikbare agent. Dit vormt de functionele routing van de call." Gebaseerd op deze beschrijving is het de taak van Inschrijver om elk gesprek 1:1 door te zetten naar Capgemini. Dan wordt door Capgemini/Odigo een IVR afgespeeld en een agent gekozen. Meldteksten, blokkades en verkeersgegevens op deze 088 nummers zouden dan binnen het Capgemini domein moeten worden afgespeeld en uitgevoerd. Is dat akkoord?	Dat is niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 203. Zie antwoord op vraag 18 voor een toelichting op de Traffic Manager.
206	Bijlage 3 PVE hoofdstuk 4.18	Zodra de nieuwe CCD leverancier is gekozen, geïmplementeerd en live is, vervallen dan de eisen genoemd onder dit hoofdstuk voor opdrachtnemer van het onderhavige kavel telefoonie-mobiel?	Ja, dan vervallen de eisen voor het KCC-specifieke deel in PvE paragraaf 4.18.
207	Bijlage 10, tariefmodel	Op TAB vaste telefonie, regel 26, wordt gevraagd om een Interactive Voice Response (IVR) Dienst. IVR's worden beprijsd per poort. Om dit juist te kunnen beprijsen wil opdrachtnemer weten wat de huidige gelijktijdige hoeveelheid gebruikers zijn die in de IVR "actief" zijn, d.w.z. die een announcement beluisteren of een keuze invoeren?	De drie interne callcenters maken gebruik van de ACD-dienst. Hierin is de IVR-dienstverlening reeds inbegrepen in de prijsstelling. Vanuit de overige gebruikers wordt primair gebruik gemaakt van meldteksten zonder keuzemenu. Deze overige gebruikers heeft Aanbesteder niet exact inzichtelijk. Naar verwachting zijn dit tussen 20-30 meldteksten in totaal. De hoeveelheid "actieve" gebruikers heeft Aanbesteder geen exacte inzage in.

208	Bijlage 10, tariefmodel	Op TAB vaste telefonie, regel 4 en 5 wordt gevraagd om 0800/0900 nummers. Deze nummers staan in de UTi verder niet beschreven. Ook loopt de beprijzing van deze nummers na het 3e jaar door terwijl de 088 nummers stoppen in deze lijst. Kan opdrachtgever hier meer duidelijkheid over geven?	Aanbesteder maakt gebruik van meerdere 0800 en 0900 nummers. Dit verandert de komende periode niet. Daarom vraagt Aanbesteder hier tarieven voor t.b.v. de looptijd van de overeenkomst. De 088 nummers die horen bij het KCC worden naar verwachting na drie jaar in deze overeenkomst beëindigd.
209	A UTi document, pagina 16 Bijlage 3, eis 079	Bij vaste telefonie wordt beschreven dat tot de scope horen de software en de toestel hardware. Dient de zittende aanbieder ook alle toestellen te vervangen voor nieuwe exemplaren? Indien niet, hoe gaat UWV dan een level playing field creëren? Bijvoorbeeld, door hardware los uit te vragen en niet in de TCO vergelijking op te nemen?	Aanbesteder zal alle partijen op gelijke wijze behandelen. Ook de huidige leverancier zal aan alle eisen moeten voldoen. Het is niet aan Aanbesteder om voor te schrijven hoe Inschrijvers aan de eisen moeten voldoen. Aanbesteder gaat deze gestelde eis niet aanpassen.
210	Bijlage 3a, Totaalbeeld, pagina 4	In verband met whitelists van onze telefonieoplossing, kan opdrachtgever benoemen welk type SBC en software versie wordt toegepast door Odigo en KPN?	Het zijn Oracle Communications Acme Packet 3900 SBC's, Software: Oracle Enterprise Session Border Controller Software V8 - Network-Wide Concurrent Session software. De exacte softwareversie is versie S C28.4.0.p8.
211	Bijl.2 BVO, artikel 8.2, punt 3	Inschrijver verzoekt hier Opdrachtgever periodiek of op verzoek van een geactualiseerde lijst van Personeel dat namens de Opdrachtnemer en/of haar dochteronderneming toegang hebben tot die systemen, software en gegevens, inclusief het niveau van de toegang die zij hebben. Inschrijver kan zich voorstellen dat de scope zich hier beperkt tot systemen en software en gegevens die alleen worden ingezet voor het leveren en beheren van de dienstverlening aan UWV. Bent u het hiermee eens ?	Dit is correct. Dit gaat om medewerkers die bij de UWV-dienstverlening betrokken zijn. De informatie wordt tussen partijen afgestemd.
212	Dossier Financiële Afspraken pg 8	U noemt in de DFA het begrip Bestelaanvraag via Peoplesoft. Maakt Inschrijver hier nu uit op dat zij deze dient te negeren aangezien het interne aanvragen betreft ?	De aanname van Gegadigde is correct. De Bestelaanvraag via Peoplesoft is een stap in Aanbesteders interne proces.
213	Dossier Financiële Afspraken pg 7	U noemt de specificaties en factuureisen zoals opgenomen in bijlage 1 (zie artikel 7). Bedoelt u hiermee Bijlage. 4a UWV (Onetrail) XML- en PDF-Factuur KGDe DFA ? In dit document staat op de voorpagina Bijlage 1 van de DFA.	Bedoeld is de specificatie en factuureisen zoals beschreven in de bijlage 4a UWV (Onetrail) XML- en pdf factuur KG.
214	Bijl. 4b BOF proces Mobiele Vaste Telefonie 2021 pg. 8	Wat bedoelt u met een standenregister ?	Onder standenregister verstaat Aanbesteder een maandelijks rapportage in Excel waarin Inschrijver per product rapporteert wat de afgenomen aantallen en de verschillen tov van de voorgaande maand zijn.
215	Bijl. 4b BOF proces Mobiele Vaste Telefonie 2021 paragraaf 3.6.4 pg. 13	Wat bedoelt u met een samengevoegde financiële rapportage van de applicaties ? Een gespecificeerde factuur is via een portaal beschikbaar op de 1e van de maand waarvan uw contactpersoon/afdeling een notificatie ontvangt. Bedoelt u dat ?	Genoemde samengevoegde financiële rapportage van de applicaties is voor deze dienstverlening niet aan de orde. In plaats daarvan dient Inschrijver uiterlijk de 10de werkdag het standenregister naar UWV te versturen.
216	Bijl. 4b BOF proces Mobiele Vaste Telefonie 2021 paragraaf 3.6.5 pg. 13	De laatste regel is : zoals beschreven in <i>Fout!</i> Verwijzingsbron niet gevonden. <i>Fout!</i> Verwijzingsbron niet gevonden.. Wat bedoelt u hier ?	Bedoeld is een verwijzing naar paragraaf 3.6.1. van het document. Aanbesteder zal hiervoor een aangepaste versie publiceren (zie herziene bijg. Bijlage 4b Bestel Order en Facturatie proces Mobiele en Vaste Telefonie UWV 2021.
217	Bijlage 3, PVE eis 088	Wordt de softphone op de laptops geïnstalleerd naast de Citrix omgeving en is dan bij gebruik thuis de softphone via een VPN met het UWV netwerk verbonden zodat de softphone veilig bereikt kan worden?	Momenteel worden er geen softphones gebruikt op de laptops van Aanbesteder.
218	Bijlage 3, PVE eis 036	A) Hoe groot is het 088 nummerblok wat UWV beschikbaar heeft? B) Is er voor elke mobiele aansluiting een 088 nummer beschikbaar? C) Zijn er medewerkers die zowel een vaste als een mobiele telefoon (onder 1 vast nummer) gebruiken en hoeveel zijn er dat?	A: Aanbesteder beschikt over vier blokken van 100 en twee blokken van 10.000 088-nummers. Zie tevens www.acm.nl. B: Nee, de capaciteit is niet toereikend. C: Nee, op dit moment gebruiken medewerkers geen vaste- als ook mobiele nummers onder één vast nummer.
219	Bijlage 3, PVE eis 050	Het aantal huntgroepen is geen beperking. Inschrijver mist de mogelijkheid om deze te beprijzen in het prijzenblad (tabblad 3. Mobiel) Kan opdrachtgever een prijsregel toevoegen voor A.) de huntgroep en B.) Een gebruiker per huntgroep?	Nee dat is niet mogelijk. De huntgroepen maken deel uit van de af te nemen dienst en te verdisconteert te zijn in de tarieven.
220	Bijlage 3, PVE eis 062	Inschrijver heeft de mogelijkheid om data roaming te blokkeren per zone en dus ook alleen buiten de EU te blokkeren. Echter heeft Inschrijver voor wat betreft spraak alleen de mogelijkheid om roaming in haar geheel uit te schakelen. Zodra een dergelijke spraak roaming blokkade geactiveerd is, is spraak buiten NL niet meer mogelijk. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan en de eis zo aanpassen dat deze voor data roaming hetzelfde kan blijven, maar dat voor spraak roaming geldt dat dit uitsluitend mogelijk is voor spraak roaming in haar geheel en dus niet alleen buiten de EU?	Akkoord, Aanbesteder past de eis aan.
221	Marktconsultatie KWNT, pagina 26	Hier beschrijft opdrachtgever: " UWV heeft circa 4.000 'deskphones' (fysieke VoIP telefoontoestellen) in gebruik. De logistiek van deze toestellen wordt verzorgd door KPN". Mag opdrachtnemer aannemen dat het plaatsen en patchen van de nieuw te leveren vaste telefoons door opdrachtnemer fysiek door KPN wordt uitgevoerd?	De aanname is niet correct. Het plaatsen van nieuwe toestellen en patchen dienen door opdrachtgever uitgevoerd te worden.
222	Marktconsultatie KWNT, pagina 27	Hier beschrijft opdrachtgever: " Deze 'softphones' zijn recent vervangen door 'hardphones' van BT ter verbetering van de spraakqualiteit. " In het prijzenblad van de aanbesteding vraagt opdrachtgever om het leveren van 500 stuks CCD medewerker profiel met hardphone/toestel en 500 stuks ccd medewerker profiel met softphone. Is deze uitvraag correct of inmiddels niet meer actueel gezien het statement van opdrachtgever na de marktconsultatie.	De in het Tarievenblad vermelde aantallen zijn bedoeld ter indicatie, om invulling te geven aan de Inschrijvingen. De daadwerkelijke afname zal afwijken van deze cijfers. De beslissing in welke verhouding de soft- en hard phones afgenomen zullen worden, zal later genomen worden.
223	Bijlage 3, PVE eis 134	Kan opdrachtgever meer uitleg geven over wat hij onder verschillende "telefonieprofielen" voor verschillende functies binnen K&S verstaat? Doelt opdrachtgever dan op de verschillende user levels in het portaal?	Met telefonieprofiel wordt bedoeld: de inrichting van de functionaliteiten/autorisaties van een gebruiker. Dit betreft bijvoorbeeld autorisaties voor uitgaand bellen of naar het buitenland bellen.
224	Bijlage 3, PVE eis 136	Klopt het dat aan deze eis wordt voldaan doordat de 088 gesprekken voor KCC gebruikers worden aangeboden richting de CCD dienstverlener en deze gesprekken weer stuurt richting inschrijver? Zo is de actuele status binnen het CCD domein bekend. Indien niet, kan opdrachtgever meer uitleg geven wat, waar en hoe opdrachtnemer een status van KCC en overige medewerkers weer moet geven?	Het aanbieden van 088 verkeer aan de CCD dienstverlener door de Inschrijver is niet voldoende om aan deze eis te voldoen. Voor wat en waar opdrachtnemer een status van KCC en overige medewerkers weer moet geven verwijst Aanbesteder naar het antwoord op vraag 105. Hoe Opdrachtnemer dat moet doen is aan Opdrachtnemer zelf.
225	Bijlage 3, PVE eis 132	Opdrachtgever vraagt in de eerste regel om beschikbaarheid en abandon rate van "de dienst" en in de tweede regel om beschikbaarheid, capaciteit en (o.a. Abandon rate) van het "koppelvlak KCC". A) Wat is het verschil tussen "de dienst" en het koppelvlak? B) een Abandon rate (hoeveel bellers haken af voordat zij geholpen zijn door een KCC medewerker) is niet vast te stellen door opdrachtnemer. De IVR binnen het CCD domein zorgt immers al voor een "beantwoording" van het gesprek. Kan Opdrachtgever deze eis beperken tot de % beschikbaarheid van het koppelvlak (volgens eis 131) en de capaciteit?	A) De dienst is meer dan alleen de koppeling met het datacenter van de CCD-leverancier. De Dienst gaat ook om de telefoniefunctie van KCC en de routering van de gesprekken naar de KCC-klantadviseurs. B) Nee, dit is informatie die Aanbesteder nodig heeft voor haar dienstverlening. Dit gaat over de gesprekken waarbij geen beantwoording wordt gedaan door het CCD-domein, dus in het geval CCD niet bereikbaar is.
226	Bijlage 3, PVE eis 131	Op beide Capgemini locaties wordt een SIP trunk aangeboden. Door deze twee SIP trunks wordt de SIP dienstverlening verhoogd van 99,9% enkelvoudig glas naar 99,99% redundant glas. 1 trunk kan uitvallen, maar alle gesprekken lopen dan over de andere trunk waardoor de dienst gewoon beschikbaar is. Wordt hiermee voldaan aan deze eis? Indien niet, hoe ziet de opdrachtgever dan het principe van de twee aansluitvlakken naar de CCD leverancier?	Als de beschikbaarheid die opdrachtnemer levert voor de koppelvlak 99,99% is, wordt voldaan aan de eis.
227	Bijlage 3, PVE eis 129	Het creëren van een wachtrij is een functie van het CCD. Inschrijver levert alleen een SIP trunk naar het CCD domein en kan geen wachtrij creëren voor agents van het CCD. Kan opdrachtgever eis 129 laten vervallen en deze functie bij het CCD laten? Indien niet, kan opdrachtgever dan een uitgebreide functionele beschrijving sturen van de callflow?	Niet akkoord, Aanbesteder laat de eis niet vervallen. Zie het antwoord op vraag 203.
228	Bijlage 3, PVE eis 129	Opdrachtgever stelt dat er (redundant) 1300 SIP kanalen moeten worden voorzien naar het CCD. Dat betekent dat bij een groter aantal, gesprekken worden afgewezen en de beller "bezet" krijgt. Indien aanbestedende dienst hier een andere fuctie wenst, op welke aantallen dient inschrijver de afgenomen capaciteit dan te bepalen? Dit kan niet "undefined" blijven i.v.m. het capaciteits management van het totale netwerk van aanbieder.	Opdrachtgever stelt dat er voldoende kanalen beschikbaar moeten zijn zodat de gesprekken niet worden afgewezen en de beller geen 'bezet' krijgt. Momenteel zijn er 1320 kanalen in gebruik. De aantallen gesprekken en belminuten zijn opgenomen in de UtI EA Vaste en Mobiele Telefonie 2021 v1.0.
229	Bijlage 3, PVE eis 128	Klopt het dat gesprekken welke nadat K&S een meldtekst heeft geactiveerd deze daarna worden verbroken? Indien niet, wat dient er dan te gebeuren?	Na het afspelen van de meldtekst wordt de verbinding verbroken. Zie ook het antwoord op vraag 203.
230	Bijlage 3, PVE 129	Bedoelt opdrachtgever voor het "instellen" van de overbelasting dat dit door opdrachtnemer gedaan moet worden en in de loop van de tijd een keer aangepast?	Zie het antwoord op vraag 203.
231	Bijlage 3, PVE 129	Bedoelt opdrachtgever dat de overbelasting op TRUNK niveau gemeten moet worden? Of per KCC nummer?	Zie het antwoord op vraag 203.
232	Bijlage 3, PVE 129	Hoeveel 088 nummers (welke door het publiek worden gebruikt) heeft opdrachtgever?	Er wordt gebruik gemaakt van 3 hoofdnummers (Werkgevers- en Werknemerslijn en Klachtenservice). Daarnaast zijn er 250 nummers gereserveerd die ingezet kunnen worden door KCC.
233	Bijlage 3, PVE 136	Welke aansluitingen bedoelt opdrachtgever onder "overige gebruikers van de dienst" in relatie tot de KCC dienstverlening	De overige gebruikers van de dienst zijn alle gebruikers naast de gebruikers van de KCC-dienstverlening.
234	Bijlage, PVE eis 036	Hoe ziet opdrachtgever de verkeersstroom naar 088 (niet KCC nummers) direct na de migratie en na het moment dat de 088 access wordt overgenomen door de nieuwe CCD leverancier?	Het is Aanbesteder niet helder welk deel van de verkeersstroom wordt bedoeld in deze vraag. N.B. alle verkeersstromen naar niet KCC 088-nummers vallen na de migratie van KCC, onder de dienstverlening van Inschrijver. Het is belangrijk dat dit verkeer gecontinueerd wordt.
235	Bijlage 3, PVE tabel 1	Inschrijver hanteert een onderhoudswindow van 0.00- 7.00 uur op werkdagen (ma-vrij) voor geplande en ongeplande werkzaamheden. Indien in verband met zwaarwegende belangen van de opdrachtgever het Onderhoud redelijkerwijs niet gewenst is tussen genoemde tijdstippen, zal Inschrijver met de opdrachtgever in overleg treden over andere tijdstippen. Het vaststellen van het tijdstip gebeurt uiteindelijk uitsluitend ter beoordeling van de opdrachtgever. Kan Inschrijver hiermee akkoord gaan en het window voor onderhoud aanpassen naar het window van de Inschrijver ?	Aanbesteder geeft in tabel 1 aan dat de de onderhoudswindow van 20:00 - 06:00 is. Aanbesteder gaat niet akkoord met aanpassing van de onderhoudswindow.
236	Bijlage 3, PVE tabel 1	De servicedesk van Inschrijver is ingericht voor het aanmelden van storingen, (w)ijzigings(verzoeken en het stellen van vragen over de Dienst (Service Requests) gedurende Kantoor tijden op ma- vrij van 9.00 tot 17.30 uur. Voor urgente storingen is de Support desk 24/7 telefonisch bereikbaar. Alle overige Storingen en Service Requests kunnen tijdens Kantooruren telefonisch gemeld worden en buiten Kantoor tijden via mail/ portaal gemeld worden. Opname zal de eerstvolgende werkdag geschieden door de betreffende service desk. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan ?	Aanbesteder gaat hier niet mee akkoord. Aanbesteder eist een openstellingstijd van 7:00 tot 19:00 uur. Er zal ook voor laag en midden incidenten, vragen, verzoeken telefonisch contact mogelijk moeten zijn van 7:00 uur tot 19:00 uur.
237	Bijl. 3a Totaalbeeld IST SOLL situatie vs.1.0.pdf (Pagina 3)	In dit document beschrijft (Pagina 3) UWV dat KPN verantwoordelijk is voor Centrale SBC voor koppelingen tbv SIP trunks. Inschrijver levert voor de IP-integratie een private aansluiting op het UWV WAN. Inschrijver gaat ervan uit dat tussen de PBX (van inschrijver) en vaste toestellen (op UWV WAN/LAN) alleen op IP niveau routing (en eventuele inspectie door een firewall) plaats vind, maar niet dat er op SIP / RTP applicatie niveau de dienst verlening word beïnvloed door een andere party. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Opdrachtgever bevestigt dit. De SBC ondersteunt SIP trunks met telefonieleverancier en vormt de gateway naar het IP WAN/LAN netwerk van UWV. Daar zitten geen 3de partij tussen. VOIP gerelateerde verkeer wordt nooit door een firewall afgehandeld.
238	Bijl. 3a Totaalbeeld IST SOLL situatie vs.1.0.pdf	Inschrijver gaat ervan uit dat 0800 nummers worden vertaald naar een 088 nummer in het domein van de Inschrijver. Het 088 nummer volgt verder de route naar de partij die het 088 nummer verzorgt. (Nu inschrijver, mogelijk later CCD-leverancier). Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Dat is correct. Ter informatie: Er wordt beoogd dat de 088 nummers die in gebruik zijn bij KCC, overgaan naar de CCD-leverancier. Bij 0800 nummers die niet in gebruik zijn bij KCC, blijft Inschrijver de partij die het nummer verzorgt.
239	Bijl. 3a Totaalbeeld IST SOLL situatie vs.1.0.pdf	Inschrijver gaat ervan uit dat 0900 nummers worden vertaald naar een 088 nummer in het domein van de Inschrijver. Het 088 nummer volgt verder de route naar de partij die het 088 nummer verzorgt. (Nu inschrijver, mogelijk later CCD-leverancier). Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Dat is correct. Ter informatie: Er wordt beoogd dat de 088 nummers die in gebruik zijn bij KCC, overgaan naar de CCD-leverancier. Bij 0900 nummers die niet in gebruik zijn bij KCC, blijft Inschrijver de partij die het nummer verzorgt.
240	Bijlage 3 PVE eis 274	Inschrijver gaat er vanuit dat u hier de mobiele aansluitingen bedoelt. Klopt dat ?	Ja, dat is correct.
241	Bijl. 3a Totaalbeeld IST SOLL situatie vs.1.0.pdf	Kan opdrachtgever bevestigen dat er geen geografische nummers (010, 020, 030, etc.) worden gebruikt of hoeven te worden aangeboden. Indien wel, welke zijn dat?	In de huidige situatie worden geografische nummers gebruikt. In de situatie na de migratie is het de intentie van Aanbesteder om alleen gebruik te maken van 088-nummers.

242	Bijlage 3, PVE eis 23: Indoordekking thuislocaties	Opdrachtgever stelt dat Voice over Wifi (VoWifi) gebruikt mag worden als Indoordekking op thuislocaties onvoldoende is. Vanuit het netwerk is niet te sturen waar VoWiFi wel of niet gebruikt kan worden, dit wordt door toestel geregeld. Is opdrachtgever zich hier van bewust?	Ja, opdrachtgever is zich hier van bewust. In eis 23 wordt aangegeven dat het netwerk van opdrachtnemer het gebruik van VoWifi dient te faciliteren.
243	Bijlage 3, PVE eis 23: Indoordekking thuislocaties	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel van de huidige mobiele toestellen VoLTE ondersteunen?	Alle smartphones van opdrachtgever ondersteunen VoLTE.
244	Bijlage 3, PVE eis 23: Indoordekking thuislocaties	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel van de huidige mobiele toestellen VoWiFi ondersteunen?	Alle smartphones van opdrachtgever ondersteunen VoWiFi.
245	Bijl. 3a Totaalbeeld IST SOLL situatie vs.1.0.pdf (Pagina 20)	Koppelvlakken Telefonie > Aansluiting op de UUV centrale Toegangsdiensnten (IAM). Kan opdrachtgever dit koppelvlak verduidelijken? Koppel vlak tussen wat en met welk doel?	Dit is de koppelvlak met de Active Directory (bv LDAPs koppeling) voor authenticeren/aanmelden van gebruikers
246	Bijlage 3, PVE eis 14: Dekking outdoor 4G/5G	Kan opdrachtgever bevestigen dat alle mobiele toestellen 4G data ondersteunen?	Ja, alle mobiele toestellen ondersteunen 4G
247	Bijlage 3, PVE eis 032: Mobiel-Vast	Opdrachtgever vraagt om een vast-mobiel-koppeling, maar als de telefonie dienst verlening van vast en mobiel door inschrijver wordt verzorgd, ligt deze koppeling in het domain van inschrijver. Kan opdrachtgever dit bevestigen?	Ja, dat is correct.
248	Bijlage 3, PVE eis 33: Koppeling Mobiel met Vast.	Inschrijver gaat ervanuit dat u onder "Automatische doorschakeling" de doorschakelingen bedoeld als beschreven onder eis 34. Kan Opdrachtgever dit bevestigen.	Ja, dat is correct.
249	Bijlage 3, PVE eis 33: Koppeling Mobiel met Vast.	Opdrachtgever refereert naar "Gebruik van CUG (Closed User Group)". Kan opdrachtgever dit verder toelichten wat het functioneel gebruik van de CUG is?	Het functioneel gebruik van de CUG: doordat gebruikers onderdeel zijn van dezelfde groep, zijn er geen kosten zijn voor bellen binnen deze groep. Daarnaast is de beller zichtbaar binnen de groep.
250	Bijlage 3, PVE	Inschrijver gebruikt bij alle SIP koppelingen telefoonnummers in het E.164 formaat (internationaal notatie). +316ABCDEFGH = 11 cijfers. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit geborgd is naar de andere partijen in de telefonieketen?	Ja, dat bevestigt opdrachtgever.
251	Bijlage 3, PVE eis 35: Koppeling Mobiel met Vast.	Opdrachtgever beschrijft "verkorte nummers en 10-cijferige nummers". Kan opdrachtgever het nummerplan delen, zodat we een goede inschatting kunnen maken over de complexiteit?	Aanbesteder heeft het nummerplan op dit moment niet beschikbaar.
252	Bijlage 3, PVE eis 38: Koppeling Mobiel met Vast.	Opdrachtgever schrijft "wanneer het nummer wordt afgehandeld via een andere operator". Inschrijver heeft dit als begrepen als; "ook als dit 088 nummer (van KCC) naar een andere operator is geporteerd". Is dit correct?	Dit is correct.
253	Bijlage 3, PVE eis 39: Koppeling Mobiel met Vast.	Wat bedoelt opdrachtgever met 'centraal onderdrukken'?	Met 'centraal onderdrukken' wordt bedoeld dat Inschrijver de standaardinstelling van de nummerweergave op 'uit' zet.
254	Bijlage 3, PVE eis 40: Koppeling Mobiel met Vast.	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel 'interne gebruikersgroepen' er zijn?	In principe is er één interne gebruikersgroep met daarin alle gebruikers van opdrachtgever.
255	Bijlage 3, PVE eis 41: Koppeling Mobiel met Vast.	Inschrijver gaat ervan uit dat de huntgroep een nummer krijgt toegewezen uit de 088 reeks van opdrachtgever. Kan opdrachtgever dit bevestigen?	Ja dat is correct.
256	Bijlage 3, PVE eis 53: Overige mobiele functionaliteiten	Inschrijver levert aankiesbaarheid van 112 daar waar radio dekking is van inschrijver, inclusief 112 via VoWiFi. Daar waar geen dekking is van inschrijver zal (door toestel) automatisch geprobeerd worden om via een ander (openbaar communicatie) netwerk het gesprek op te zetten. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit voldoende is?	Ja, dit is voldoende. Het moet mogelijk moet zijn om vanaf zowel de vaste als mobiele dienst van opdrachtnemer 112 aan te kiezen en een gesprek op te zetten. Uiteraard is dit niet mogelijk zonder verbinding.
257	Bijlage 3, PVE eis 055: Overige mobiele functionaliteiten	Inschrijver heeft geavanceerde beveiliging op de voicemail. Als de mobiele gebruiker in het netwerk van aanbieder is geautoriseerd door middel van SIM authenticatie, dan hoeft de gebruiker geen PIN code in te voeren bij toegang van de voicemail. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit goed is?	Ja, dat bevestigt Aanbesteder.
258	Bijlage 10, tariefmodel	Op regel 34 benoemt opdrachtgever dat in de prijs o.a. ISDN en SIP trunks inbegrepen dienen te zijn. Is opdrachtgever ermee bekend dat ISDN-30 niet meer wordt aangeboden in de markt?	Ja, daar is opdrachtgever mee bekend.
259	Bijlage 3 PVE, eis 197	Opdrachtgever beschrijft: "Deze voorziening maakt gebruik van de transportdiensten binnen deze aanbesteding". Kan opdrachtgever precies aangeven welke "transportdienst" hier wordt bedoeld? In alle architectuur platen die bij de aanbesteding zijn meegeleverd ontbreekt deze E-fax.	Hiermee wordt bedoeld de fysiek transportlaag die door opdrachtnemer wordt gebruikt om het faxverkeer af te leveren op de centrale e-FAX omgeving van opdrachtgever. Het is correct dat deze eFAX omgeving niet in de Architectuurplaten is weergegeven. Zie tevens het antwoord op vraag 16.
260	Bijlage 10, tariefmodel	Tabblad 2. Vaste Telefonie, in regel 26 spreekt Opdrachtgever een IVR dienst. Kan Opdrachtgever aangeven voor welke eisen deze IVR gebruikt zal worden? Dit is voor Inschrijver beangrijk om de dienst te kunnen bedrijven.	De IVR is niet als zodanig beschreven, maar komt terug in de eisen waarin 'meldteksten en menu's worden geëist'. Daarmee wordt bedoeld de IVR functionaliteit. De kosten dienen opgenomen te worden in regel 26 van het tariefmodel.
261	Utl EA vaste en mobiele telefonie, Hfst 8.1 Gunningscriteria	Naar inzicht van Inschrijver is er onvoldoende sprake van een level playing field. Zo heeft de zittende leverancier een substantieel voordeel op de huidige indooroplossing. In de beantwoording op de marktconsultatie geeft Opdrachtgever als reactie dat ook de zittende leverancier het huidige indoonetwerk moet upgraden. Inschrijver ziet dat ook, echter de grootste kostenpost voor een indoonetwerk is de initiële aanleg ervan. Inschrijver schat de kostenverdeling op 80% voor de aanleg voor de infrastructuur en de rest voor de randapparatuur. De zittende leverancier heeft hiermee zowel een groot financieel voordeel mee als een migratievoordeel aangezien zij geen/berperkte activiteit hoeft te ondernemen om het huidige netwerk aan de gestelde eisen te laten voldoen. Om alle inschrijvers een gelijk, of althans in redelijkheid gelijk, speelveld te bieden doet Inschrijver u opnieuw het verzoek genoemde voordelen voor de zittende leverancier te minimaliseren. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbesteder meent dat zeker met de wijzigingen bij deze Nota van Inlichtingen, de huidige opzet proportioneel is en de voordelen van de huidige leverancier naar redelijkheid zijn beperkt. Daarnaast kan opdrachtnemer gebruik maken van de bestaande passieve infrastructuur (bekabeling) omdat die het eigendom van Aanbesteder is.
262	Bijlage 3, PVE eis 033	Om mobiele toestellen onderdeel te maken van vaste dienstverlening met o.a. het bellen/gebeld worden met 088 nummers en softphone/app gebruik is een profiel nodig op de PBX. Kan opdrachtgever een prijsregel toevoegen aan het tariefmodel en het aantal minimaal / rekenaantal af te nemen "mobiele profielen op de PBX" opgeven?	Nee, Aanbesteder houdt vast aan het bestaande Tariefmodel. Kosten dienen verdisconteerd te worden in de uitgevraagde tarieven zoals opgenomen in het Tariefmodel.
263	Retransitieplan BT	In het nagestuurde document wat BT heeft opgesteld valt het opdrachtnemer op dat de aantallen Werkplekdienst Basis VOIP in dat document 2801 bedraagt en in bijlage 10, tariefmodel er 3750 x Basis Werkplek met vaste telefoon wordt gevraagd. Kan opdrachtgever deze verschillen duiden, misschien in samenhang met de andere telefoon aantallen uit het retransitieplan? Of het tariefmodel aanpassen naar de benodigde situatie. Dat is namelijk waar opdrachtnemer haar business case op baseert.	De in het Tarievenblad vermelde aantallen zijn bedoeld ter indicatie, om invulling te geven aan de Inschrijvingen. De daadwerkelijke afname zal afwijken van deze cijfers.
264	Retransitieplan BT	In het retransitie plan van BT valt het opdrachtnemer op dat bij de dataonly sims er een eind datum staat van 1-12-2021 terwijl deze sims nog wel benoemd zijn in bijlage 10, tariefmodel. Kan opdrachtgever dit verschil duiden en/of het tariefmodel aanpassen naar de benodigde situatie? Dat is namelijk waar opdrachtnemer haar business case op baseert.	Op dit moment zijn er geen dataonly sims in gebruik. Maar dit kan de komende periode veranderen. Vandaar dat deze dataonly sims wel zijn opgenomen in het Tarievenblad.
265	Utl EA vaste en mobiele telefonie, hfd 4.1 fasering	Aan het grote aantal vragen welke opdrachtnemer heeft over de gevraagde dienstverlening kan opdrachtgever zien dat er nog geen éénduidige oplosrichting is. Er zit veel maatwerk / geen standaard in deze aanbesteding welke opdrachtnemer na de antwoorden op NVI-1 pas mee naar de designfase kan brengen. In de fasering geeft opdrachtgever één werkweek tussen beantwoording van de NVI-1 en de 2e vragenronde. Omdat de uitvraag veel vragen oproept, vermoedt opdrachtnemer dat pas na NVI-1 er nog dieptevragen ontstaan en dat designproces kost meer tijd dan één week. Kan opdrachtgever daarom extra tijd inbouwen en alle fases na de beantwoording van NVI-1 met minimaal 2 weken opschuiven zodat er een kwalitatief hoogwaardige aanbidding tot stand kan komen?	Aanbesteder is bereid om één extra week in te passen in de fasering van deze aanbestedingsprocedure vanaf de datum van de beantwoording van de Nota van Inlichtingen 1e ronde. De inleverdatum voor de vragen voor de Nota van Inlichtingen 2e ronde wordt hiermee 31 januari 2022. De overige data schuiven dan eveneens met één week op. E.e.a. is aangepast in de Uti zie bijgaande bijlage.
266	Bijlage 3 PVE, eis 288	Bij het bestuderen van deze eis ziet opdrachtnemer dat deze eisen in het CCD domein thuis horen. Het is voor opdrachtnemer onmogelijk om bijvoorbeeld te bepalen hoeveel gesprekken door agents op de verschillende locaties een gesprek vanaf een vaste of mobiele beller zijn afgehandeld etc. etc. en daarop te rapporteren. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen of opvragen bij de CCD leverancier?	Dit is inderdaad een CCD-specifieke eis. Aanbesteder laat de eis vervallen.
267	Bijlage 3 PVE, eis 010	Deze MOS waarde voor mobiel geldt voor ONNET verkeer met gebruik van VoLTE toestellen. Bij gesprekken van/naar andere providers/type toestellen is hier geen garantie op te geven omdat dit afhangt van "de andere kant". Is dat akkoord?	Ja dat is akkoord.
268	Bijlage 3 PVE, eis 094	Om aan deze eis te voldoen zal opdrachtnemer vaste toestellen voor het LAN leveren die G722.2 codec ondersteunen. Opdrachtnemer kan geen verantwoordelijkheid nemen voor andere hardware buiten haar leverdomein. Is dat akkoord?	Ja dat is akkoord.
269	Bijlage 3 PVE, hfd. 4.18 en eis 288	Gezien de korte duur en complexiteit van de KCC dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 4.18 en eis 288, welke door Inschrijver speciaal ontwikkelt moet worden, stelt Inschrijver voor deze dienstverlening nu al onder te brengen bij de huidige KCC leverancier. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Dat is niet akkoord. Aanbesteder is verplicht om dit aan te besteden.
270	Bijlage 3 PVE, tabel 6	Het proces van Inschrijver voor het oplossen van storingen, concentreert zich op het zo snel mogelijk herstellen van onverwacht verslechterde of verstoorde Diensten om de impact op uw bedrijf en gebruikers te minimaliseren. Storingen zullen bij melding direct geclassificeerd worden. Dit is nodig om te bepalen hoe ernstig de storing is en met welke prioriteit en in welke volgorde aan verschillende storingen gewerkt moet worden. Inschrijver is zich bewust van het feit dat een incident door een Klant en een Eindgebruiker altijd als ernstig wordt beoordeeld: de Dienst werkt niet of onvoldoende. Inschrijver spant zich daarom altijd in om de Storing zo snel mogelijk op te lossen, ongeacht de classificatie. Opdrachtgever spreekt in haar inschrijvingsdocumenten dat zij zoveel mogelijk wil aansluiten bij marktstandaarden. Inschrijver hanteert voor de classificatie marktstandaarden en verzoekt aan Opdrachtgever haar service levels aan te passen naar onderstaande tabel: Prioriteit Urgent De gehele uitval en/of het ontbreken van beschikking van de Dienst waarbij alle op het platform van opdrachtnemer aangesloten Randapparatuur van de Klant geen inkomende en uitgaande telefoongesprekken meer kan ontvangen dan wel plegen Prioriteit High Gedeelte van de Dienst is verstoord. Het falen van een belangrijke functionaliteit, verstoorde bedrijfskritische processen of het verlies van de algehele Cloudtelefoniedienst aan een groot aantal gebruikers. Waarbij geen geschikte tijdelijke oplossing is. Prioriteit Medium Gedeelte van de Dienst is verstoord. Het falen van een secundaire functionaliteiten en bedrijfsprocessen. Een storing die qua omvang beperkt is in termen van het aantal getroffen gebruikers of de impact ervan op de bedrijfsvoering van de Klant. Prioriteit Low Falen voor een enkele of kleine groep Eindgebruikers waar ze nog steeds kunnen blijven werken met een beperkt ongemak en een geschikte tijdelijke oplossing hebben. Geen directe impact op de bedrijfsvoering van de Klant. Reparatietijd (gemeten tijdens het service window) Urgent binnen 4 uur High binnen 8 uur Medium binnen 24 uur Low binnen 40 uur Reactietijd na storing (gemeten tijdens het service window) Urgent binnen 15 minuten High binnen 30 minuten Medium binnen 3 uur Low Binnen 8 uur Klantupdates (na reactietijd, gemeten tijdens het service window) Urgent Elk uur High Elke 2 uur Medium Elke 8 uur Low Wanneer noodzakelijk	Aanbesteder streeft ernaar om zoveel mogelijk aan te sluiten bij standaarden in de markt en haar eigen beheerprocessen. Aangezien uw voorstel niet hierop aansluit, gaat Aanbesteder niet akkoord.
271	A UTI document, p 6 hfd 1.1	Opdrachtgever stelt dat de te selecteren telefonieleverancier deel uit zal maken van het ecosysteem van leveranciers die de totaal ICT incl KNWT leveren en zal daarbij samen moeten werken met de andere leveranciers van UUV in dat ecosysteem. Welk mandaat heeft Inschrijver hierbij tov andere leveranciers? Dit ook in relatie tot het kwalitatieve sub-gunningcriterium A4, de invulling van hoofdstuk 3 van het migratieplan (Bijlage 3f) en eisen 290 en 297. Om deze punten goed te kunnen beschrijven en beantwoorden, moet Inschrijver weten wat de kaders zijn en welk mandaat Inschrijver heeft.	In het Ecosysteem is sprake van samenwerking tussen de verschillende partijen. Daar waar het nodig is om gezag uit te oefenen, zal dat via Aanbesteder moeten verlopen. U kunt in uw migratieplan aangeven waar u verwacht dat het gezag van Aanbesteder noodzakelijk is.

272	A UTI document, p 26 A2	Oprachtgever geeft aan in 5 batches de mobiele aansluitingen te willen migreren, waarbij extra punten worden gegeven naarmate dit sneller uitgevoerd kan worden. Kan Oprachtgever meer informatie geven over de afhankelijkheden van deze batches van de andere 2 componenten 'Vaste telefonie en ACD' en Klant contact Center (KCC) Telefonie? Kan Inschrijver er vanuit gaan dat bij het uitvoeren van de mobiele migratie er geen afhankelijkheid is van deze componenten? Als die afhankelijkheid er wel is, kan Oprachtgever deze dan nader omschrijven en daar ook aantallen aan koppelen? Deze informatie is nodig om een realistische planning te kunnen maken van de 5 batches.	In principe is er geen afhankelijkheid tussen de migratie van de mobiele aansluitingen en de twee andere genoemde componenten. Er kan om technische redenen in de oplossing van een Inschrijver wel een afhankelijkheid zijn.
273	A UTI document, p 26 A2	Oprachtgever stelt dat een randvoorwaarde om een aansluiting mee te mogen tellen, is dat het UWV-kantoor waartoe de betrokken medewerker behoort, voorzien is van voldoende inpanidige dekking. Heeft Oprachtgever een overzicht van de verdeling van de aansluitingen over de locaties? Anders is het onmogelijk voor Inschrijver om in deze fase al te bepalen wanneer welke batch overgezet kan worden, omdat er zonder deze informatie geen indeling van batches gemaakt kan worden.	Aanbesteder heeft het aantal mensen per locatie aangeleverd in een separate bijlage: "Overzicht personen per locatie UWV per 3122021 tbv EA Telefonie". Deze is separaat bijgaand bijgevoegd.
274	A UTI document, p 26 A2	Hier staat "NB: het niet halen van de door u geoffreerde opleverdata is gesanctioneerd met een boete." Inschrijver gaat er vanuit dat de opleverdata pas definitief worden geoffreerd als het Migratieplan na Gunning in overleg met Oprachtgever is uitgewerkt en dit plan door Oprachtgever is goedgekeurd. Dit omdat om een definitieve planning te kunnen maken de input van Oprachtgever noodzakelijk is en het duidelijk moet zijn wat de onderlinge afhankelijkheden zijn, denk aan indoordekking en de oplevering van de componenten 'Vaste telefonie en ACD' en Klant contact Center (KCC) Telefonie . Is deze veronderstelling correct?	Uw stelling is deels correct. Echter uw planning moet wel realistisch zijn. Dat betekent dat afwijkingen die buiten uw invloedsfeer liggen niet zullen leiden tot een boete. Afwijkingen die wel binnen uw invloedsfeer liggen zullen wel leiden tot een boete.
275	A UTI document, p 26 A3	Hier staat dat alleen bij een toezegging dat er geen enkele toerekenbare verstoring of onderbreking, in uw gehele dienstverlening aan UWV, zal plaats vinden de maximale score van 100 punten zal worden toegekend. Dit zou realistisch gezien betekenen dat alleen de huidige leverancier een maximale score kan behalen. Hoe ziet Oprachtgever dit?	Aanbesteder heeft het Subgunningscriterium A2 aangepast waarmee tegemoet is gekomen aan het verzoek om meer gelijke kansen te bieden. Zie verder het antwoord bij vraag 201.
276	A UTI document, p 26 A2	Inschrijver valt het op dat de huidige leverancier een dusdanig voordeel heeft voor wat betreft het gunningscriteria migratie dat Inschrijver van mening is dat dit tot een ongelijk level playing field leidt. Hoe gaat Aanbesteder zorgdragen voor een level playing field op dit gunningscriteria? Daarnaast is Inschrijver van mening dat 'snelheid' haaks staat op de beoogde doelstellingen van Aanbesteder. Aanbesteder is op zoek naar een kwalitatieve migratie met de hoogst mogelijke adoptie en professionaliteit. Inschrijver zal altijd kwaliteit boven snelheid plaatsen, maar is dan van mening dat zij hier dan onterecht minpunten voor zal ontvangen op het sub criteria snelheid. Ook met inachtneming van het voordeel wat de huidige leverancier hierbij zal hebben. Kan Aanbesteder aangeven hoe zij hiermee omgaat?	Zie het antwoord op vraag 200.
277	Bijlage 3 PVE, eis 290	Inschrijver dient zich te conformeren aan de afspraken, procedures en contractuele afspraken van UWV met deze leveranciers. Dit kan grote invloed hebben op de tijdslijnen. Welk mandaat heeft Inschrijver t.o.v. deze leveranciers? Kunnen deze afspraken en procedures met Inschrijver gedeeld worden, zodat wij weten waar we ons aan moeten conformeren?	Van Inschrijver wordt verwacht dat hij tijdens de migratie de verantwoordelijkheid neemt voor het operationeel aansturen van door UWV gecontracteerde partijen. Aanbesteder zal er voor zorgen dat Inschrijver de mogelijkheden krijgt om deze aansturing te kunnen doen. Het is gezien het vertrouwelijke karakter van contract afspraken niet mogelijk in deze fase bestaande afspraken te delen.
278	Bijlage 3 PVE, eis 297	Wat zijn de afspraken met de latende dienstverlener?	In de dataroom is het concept retransitieplan opgenomen. Hierin zijn de afspraken met de latende leverancier verwoord. Aanvullend zal Aanbesteder afspraken maken over kwaliteit en kwantiteit van de door latende leverancier te bieden ondersteuning.
279	Bijlage 3 PVE, eis 298	Inschrijver is voor een rollback ook afhankelijk van de mogelijkheden hiertoe van de latende dienstverlener. Is Oprachtgever zich hiervan bewust en zal de huidige dienstverlener meewerken aan een rollback?	Aanbesteder is zich bewust van de rol van de huidige leverancier. Gegadigde beschouwt het als zijn verantwoordelijkheid om hier afspraken over te maken met de zittende leverancier en alsmede de medewerking van de zittende leverancier te verkrijgen. Overigens meent Aanbesteder dat de detail afspraken over rollback voorzieningen pas gemaakt kunnen worden als het definitieve retransitie plan is opgesteld.
280	Bijlage 3 PVE, eis 299	Oprachtgever verwijst hier naar "Bijlage X "Vraag migratie". Wordt hiermee Bijlage 3f bedoeld?	Ja dat klopt. Zie het antwoord op vraag 22.
281	Bijlage 3 PVE, eis 300	Wat bedoelt Oprachtgever met "10 werkdagen voor grote veranderingen na de afspraak". Welke afspraak?	Zowel voor grote- als kleine wijzigingen geldt dat "de afspraak" kan worden gelezen als wederzijdse bevestiging van een grote/kleine verandering in het migratieplan. Alle afspraken dienen in de meest recente versie van het migratieplan te zijn opgenomen.
282	Bijlage 3 PVE, eis 306	Wat wordt er bedoeld met IM medewerkers van Oprachtgever? Wat is hun rol in de migratie?	IM-medewerkers zijn Implementatiemanagers op locatie. Inschrijver kan dit lezen als medewerkers die meehelpen tijdens de migratie, die worden aangestuurd door de projectmanagers.
283	Bijlage 3 PVE, eis 308, 2e bullit	Inschrijver kan zeker een bijdrage leveren aan het communicatieproces gedurende de project- en contractperiode, maar Inschrijver kan niet verantwoordelijk zijn voor de betrokkenheid en support van UWV-medewerkers. De verantwoordelijkheid voor intern draagvlak bij UWV ligt volgens Oprachtnemer bij UWV. Kan deze bullit geschrapt worden?	De betreffende bullit kan niet worden verwijderd. De verantwoordelijkheid voor intern draagvlak bij UWV, ligt inderdaad bij Aanbesteder. Aanbesteder vraagt in dit geval om ondersteuning bij het communicatieproces. Dit beschouwt Aanbesteder als een taak van Inschrijver. Inschrijver dient er hierbij alles aan te doen dat de migratie soepel verloopt.
284	Bijlage 3 PVE, eis 309	Het feit dat Oprachtgever vraagt om aanpassing van alle communicatie aan de Oprachtgever standaarden, is tegenstrijdig met de wens om spontaan en op afroep informatie aan te leveren, immers aanpassen kost tijd. Hoe ziet Oprachtgever dit?	De laatste zin in eis 309 wordt verwijderd en is hiermee niet meer van toepassing.
285	Bijlage 3 PVE, eis 310, 1e bullit	Oprachtnemer kan geen bescrpts leveren voor de UWV Servicedesk. Wel kan oprachtnemer indien gewenst informatie aanleveren waarmee UWV bescrpts kan maken. Is dat wat u bedoelt?	Aanbesteder bedoelt met bescript een dataset op basis waarvan minimaal benodigde informatie kan worden uitgevraagd, vaak in het kader van incidenten. Aanbesteder eist van Inschrijver dat Inschrijver indien gewenst informatie aanlevert, waarmee Aanbesteder bescrpts kan maken.
286	PVE, pagina 1	In de inleiding beschrijft opdrachtgever: Het document is de gedetailleerde uitwerking van de eisen en wensen die Aanbesteder stelt aan de gevraagde dienstverlening." Het is voor opdrachtneer niet duidelijk welke nummers uit het PVE als wens kunnen worden gelezen waardoor een inschrijving misschien wel mogelijk wordt. Kan opdrachtgever een kolom eis/wens toevoegen aan het PVE?	Het programma van eisen bevat geen wensen. Aanbesteder zal deze wijziging in de tekst doorvoeren.
287	Bijl 3 PvE - Hoofdstuk 3.5 Eis 033.	Als Inschrijver dit combineert met vast-mobiel integratie kan er gebruik gemaakt worden van 1 voicemail platform die voor iedere gebruiker op een identieke wijze werkt. Mag voicemail ook als e-mail aangeboden worden als alternatief voor SMS?	Nee, dit is niet akkoord. Aanbesteder accepteert het optioneel ontvangen van voicemailberichten via e-mail, echter niet in plaats van SMS.
288	Bijl 3 PvE - Hoofdstuk 4.25 Eis 174.	Inschrijver gaat ervanuit dat hier verwezen wordt naar Bijl. 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV. Mocht dit niet het geval zijn dan ontvangen wij graag de bijlage: Functioneel Ontwerp ACD - 1.0	Uw aanname is correct. Er wordt verwezen naar Bijl. 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV.
289	Bijl 3 PvE - Hoofdstuk 4.25 Eis 174.	In Bijl. 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV wordt aangegeven dat OMNITracker geen web gebaseerde applicatie is. Vanuit de dienst kunnen we een standaard CTI koppeling leveren. Inschrijver gaat ervanuit dat de leverancier van de Applicatie OMNI Tracker met hun belknop kunnen praten tegen deze CTI interface, en dat eventuele maatwerk in de applicatie door deze leverancier wordt verzorgt. Klopt deze aanname?	De Omnittracker CTI Gateway maakt het mogelijk om te koppelen met gangbare CTI-protocollen, en zou daarmee moeten kunnen aansluiten op de Dienst van Inschrijver. De CTI-koppeling zal in goed overleg tussen Inschrijver en leverancier Omnittracker tot stand moeten komen wanneer deze het niet werkt.
290	Bijl 3 PvE - Hoofdstuk 4.25 Eis 177.	Hier wordt verwezen naar Servicedesk IV Portaal webapplicatie. Echter in de bijlage 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV is hier inhoudelijk niets over terug te vinden over het portaal, het is een omschrijving van Servicedesk IV. Naar welke informatie wordt er verwezen en welke database moet er relatie worden uitgelezen? Voor vraag 179 is dit wel duidelijk en is de informatie voor Servicedesk IV Actueel wel terug te vinden.	Aanbesteder heeft een nieuwe versie van Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV bijgevoegd bij de aanbestedingsstukken, versie 0.9. In deze versie staan meerdere onderwerpen in meer detail beschreven, waaronder de verschillende koppelingen die van Inschrijver worden verwacht, de rapportage data en de verschillende rollen/verantwoordelijkheden. Het Servicedesk IV Portaal is een op zichzelf staande webapplicatie; een intranetpagina met live inzicht in de wachtrij bij de Servicedesk UWV. De specificaties staan vermeld in paragraaf 6.2.1. van het Functioneel Ontwerp 0.9 "6.2.1 Servicedesk IV Portaal – Wachtrij informatie".
291	Bijl 3 PvE - Hoofdstuk 4.27 Eis 182.	Hier wordt verwezen naar Telgroup data. Echter in de bijlage 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV is hier inhoudelijk niets over terug te vinden. Naar welke export wordt hier verwezen?	Zie ook de beantwoording van vraag 290. In paragraaf 6.3 van het Functioneel Ontwerp 0.9 staat dit nader omschreven. Voor rapportages (niet-realtime) worden gegevens uit de telefonie database van de Inschrijver in bulk geïmporteerd en geëxporteerd naar de verschillende applicaties die deze data nodig hebben om een rapportage te genereren. Zie bladzijde 24 Functioneel Ontwerp 0.9 voor detail informatie.
292	Bijl 3 PvE - Hoofdstuk 4.27 Eis 183.	Hier wordt verwezen naar Dashboard Performance Monitorrapportage informatie beschikbaar. Echter in de bijlage 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV is hier inhoudelijk niets over terug te vinden, wel wordt gesproken over performance IPM. Naar welke ashboard Performance Monitorrapportage export wordt hier verwezen?	Zie ook de beantwoording van vraag 290. Op bladzijde 24 van het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven.
293	Bijl 3 PvE - Hoofdstuk 4.27 Eis 184.	Hier wordt verwezen naar Import User Events rapportages. Echter in de bijlage 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV is s hier inhoudelijk niets over terug te vinden. Er wordt vervolgens verwezen naar direct uitlezen van de database, welke data base is dit? Er wordt in de vraag gesproken over import en niet over export.	Zie ook de beantwoording van vraag 290. Op bladzijde 25 van het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven. De term Import is inderdaad verwarrend. Voor de dienstverlening van de Inschrijver gaat het om een export.
294	Bijl 3 PvE - Hoofdstuk 4.27 Eis 185.	Hier wordt verwezen naar Import Tel Groups rapportages. Echter in de bijlage 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV is hier inhoudelijk niets over terug te vinden. Er wordt vervolgens verwezen naar direct uitlezen van de database, welke data base is dit? Er wordt in de vraag gesproken over import en niet over export.	Zie ook de beantwoording van vraag 290. Op bladzijde 25 van het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven. De term Import is inderdaad verwarrend. Voor de dienstverlening van de Inschrijver gaat het om een export.
295	Bijl 3 PvE - Hoofdstuk 4.27 Eis 186.	Hier wordt verwezen naar Import Call Details rapportages. Echter in de bijlage 3g Functioneel Ontwerp Contact Center SDIV is hier inhoudelijk niets over terug te vinden. Er wordt vervolgens verwezen naar direct uitlezen van de database, welke data base is dit? Er wordt in de vraag gesproken over import en niet over export.	Zie ook de beantwoording van vraag 290. Op bladzijde 26 van het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven. De term Import is inderdaad verwarrend. Voor de dienstverlening van de Inschrijver gaat het om een export.
296	Bijl 4 PvE - Hoofdstuk 4.18	De aanbesteder stelt verschillende eisen in relatie tot het KCC, betekent dat de Odigo niet kan voorzien in alle gewenste functionaliteiten of dat is dit als backup senario op momenten dat Odigo niet bereikbaar is, of overbelast?	Dit betreft een back-up scenario op momenten dat Odigo niet bereikbaar is.

297	Bijl 4 PvE - Hoofdstuk 4.18 Eis 129	De aanbesteder vraagt hier een mogelijkheid tot een wachtrij voor het klantcontact center, houdt dit in dat voor het KCC ook callcenter functionaliteit aangeboden moeten worden vanuit de dienst? En betekent dit dan ook dat medewerkers van het KCC zich ook aanmelden als KCC agent op deze dienst?	Er dient geen callcenter functionaliteit aangeboden te worden. Medewerkers van KCC zullen zich niet aanmelden als KCC agent op deze dienst. Zie verder de beantwoording van vraag 204.
298	Bijl 4 PvE - Hoofdstuk 4.18 Eis 136	Aanbesteder eist dat de actuele status van telefonisch beschikbaarheid wordt weergegeven van KCC gebruikers en overige gebruikers van de dienst. KCC gebruikers zitten ons inziens op het platform van CapGemini Odigo. Wordt Odigo dan niet gebruikt voor het kanaal telefonie? Of worden de oproepen die richting Odigo worden aangeboden terug gerouteerd naar de dienst? Kan de aanbesteder een omschrijving schetsen hoe telefonie als onderdeel van de dienst een onderdeel is van Odigo?	Odigo wordt niet gebruikt voor het kanaal telefonie. Oproepen die richting Odigo worden aangeboden, worden terug gerouteerd naar de dienst. Voor een uitgebreidere toelichting verwijst Aanbesteder naar Bijlage 3a Totaalbeeld IST SOLL situatie.
299	Bijl 4 PvE - Hoofdstuk 4.18	Aanbesteder heeft aangegeven dat het KCC niet in scope is van deze aanbesteding, naar aanleiding van de vragen in relatie tot het KCC, is de aanbesteder op termijn opzoek naar een alternatieve oplossing? Zo ja zou de aanbesteder dan een voorkeur hebben als we hier binnen de dienst al rekening mee houden?	Aanbesteder vermoedt dat Inschrijver KCC verwart met CCD. CCD is inderdaad niet in scope van deze aanbesteding. KCC is wel degelijk in scope. Onderdelen die binnen/buiten scope vallen, staan benoemd in de Uitnodiging tot Inschrijving, paragraaf '2.3 Scope en percelen'.
300	Bijl 4 PvE - Hoofdstuk 4.18	Zijn er overzichten van flows (tekeningen) en of omschrijvingen hoe de huidige inrichting tussen de bestaande dienst en het KCC zijn opgezet?	Voor een uitgebreidere toelichting verwijst Inschrijver naar Bijlage 3a Totaalbeeld IST SOLL situatie.
301	Bijl 3 PvE, eis 142	Wat zijn de gestelde parameters voor de ACD dienst? Kunnen deze verduidelijkt worden?	Zie ook de beantwoording van vraag 290. Het gaat hier om de parameters die van toepassing zijn op de Servicequeue. In paragraaf 3.2 van het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven. Hier worden de gangbare Callcenter parameters genoemd per Servicequeue.
302	Bijl 3 PvE, eis 174	Kan worden aangegeven op welke manier een koppeling met gerealiseerd kan worden omnitracker?	Zie ook de beantwoording van vraag 290. In paragraaf 5 van het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven.
303	Bijl 3 PvE, eis 179	Kan worden aangegeven welke informatie uit functioneel design hiervoor gebruikt moet worden?	Zie ook de beantwoording van vraag 290. In paragraaf 6.2.6 van het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven.
304	Bijl 3 PvE, eis 180	Inschrijver kan deze informatie alleen leveren door het beschikbaar stellen van API's/WEBHOOKS. Tevens kan Inschrijver voor Reporting een premium module aanbieden welke een connector met Qlikview (tegenwoordig QlikSense) heeft. Gaat het UWV hiermee akkoord?	Aanbesteder kan hier op voorhand niet mee akkoord gaan. Om te bepalen of een methode middels API's / Webhooks bruikbaar is, zou Aanbesteder eerst bijbehorende documentatie moeten ontvangen. Hiermee kan Aanbesteder zien of de methode aan te sluiten is op de applicaties bij Aanbesteder.
305	Bijl 3 PvE, eis 182	Kan UWV aangegeven welke informatie Inschrijver hiervoor moet gebruiken?	Zie ook de beantwoording van vraag 290. In paragraaf 6.3.4 van het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven.
306	Bijl 3 PvE, eis 183	Kan UWV aangegeven welke informatie Inschrijver hier moet gebruiken of gaat het hier om het wallboard?	Zie ook de beantwoording van vraag 290. In paragraaf 6.3.5 van het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven.
307	Bijl 3 PvE, eis 184	Kan UWV aangegeven wat wordt bedoeld met user events?	Zie ook de beantwoording van vraag 290. In paragraaf 6.3.6 van het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven.
308	Bijl 3 PvE, eis 185	Kan UWV aangegeven welke informatie hiervoor moeten gebruiken?	Zie ook de beantwoording van vraag 290. In paragraaf 6.3.7 van het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven.
309	Bijl 3 PvE, Hfst 4.19-4.27	Kan UWV aangeven wat er wordt verstaan onder real time data? Met andere woorden wat is hun definitie van real-time?	Met real-time koppeling wordt bedoeld dat de applicaties van Aanbesteder een vraag/query kunnen doen op de Telefonie database en dat deze gegevens vrijwel direct zonder vertraging als antwoord op de query worden teruggegeven door de database.
310	Bijl 3 PvE, eis 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186	In deze eisen vraagt het UWV om een direct database koppeling. Binnen een Cloud oplossing lossen we dat op een andere manier op. We stellen hier API/webhooks voor beschikbaar welke door het UWV gebruikt kunnen worden om de gevraagde informatie beschikbaar te maken. Staat het UWV hiervoor open?	Aanbesteder neemt aan dat Inschrijver doelt op QlikSense. Echter, Qlikview en QlikSense zijn twee verschillende applicaties, die ook op verschillende manieren werken. Hierdoor gaat Aanbesteder niet akkoord met het voorstel van Inschrijver.
311	Bijl 3 PvE, eis 197	Kan worden aangeven hoe er gekoppeld dient met centrale eFax dienst?	Er kan worden gekoppeld middels een SIP-koppeling. Zie ook de beantwoording op vraag 16.
312	Bijl 3 PvE, eis 198	Wordt voor het uitgaand faxen de e-fax voorziening gebruikt of wordt er nog gebruikt gemaakt van fax apparaten? Hoe zijn deze nu gekoppeld?	Er wordt geen gebruik meer gemaakt van faxapparaten. Voor het uitgaand faxen wordt gebruik gemaakt van de e-fax omgeving.
313	DFA paragraaf 3.3	U geeft hier aan dat de verschuldigde abonnementsprijs per maand per aansluiting behoort bij het totaal dataverbruik Bedrijfsdatabundel van de voorafgaande maand. Inschrijver factureert vaste maandelijkse kosten altijd vooraf, wat ook gebruikelijk is. Gaat u hier daarmee akkoord ?	Ja, Aanbesteder gaat hiermee akkoord.
314	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 3.1	Inschrijver acht het niet redelijk dat meerjarige overeenkomsten zonder geldige reden tussentijds opgezegd kunnen worden door Opdrachtgever. Inschrijver stelt voor dat dit mogelijk is mits de minimale looptijd van 6 jaar van de betreffende aansluiting voor telefonieverkeer en/of telefoniefunctie tbv het KCC is verstreken. Indien de minimale looptijd nog niet is verstreken dan is Opdrachtgever een vroegtijdige beëindigingsvergoeding verschuldigd ter hoogte van het vaste maandelijkse tarief van de aansluiting, vermenigvuldigd met de resterende maanden van de minimale looptijd. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbesteder wijst er op dat art. 3.1 voor tussentijdse beëindiging verwijst naar art. 24. Daarin zijn specifieke beëindigingsgronden benoemd. Er is dus geen sprake van opzegging zonder geldige reden. Gelet op het feit dat alleen tussentijdse beëindiging kan plaatsvinden op de in art. 24 genoemde beëindigingsgronden, gaat Aanbesteder niet akkoord met de voorgestelde regeling.
315	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 6.10	Opdrachtnemer staat er voor in, dat de ter beschikking gestelde Programmatuur werkt in samenhang met de Apparatuur en de IT systemen van UWV, dat de Apparatuur voldoende capaciteit heeft en in staat is om die ter beschikking gestelde Programmatuur te laten werken. Inschrijver verzoekt toe te voegen dat zulks alleen geldt voor zover UWV de aard van de Apparatuur en de IT systemen van UWV kenbaar heeft gemaakt in het bestek of d.m.v. de NvI's. Kan UWV daarmee akkoord gaan?	Aanbesteder gaat hiermee akkoord.
316	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 6.19-6.29	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Acceptatieprocedure mits de onder punt 6.20 genoemde acceptatie criteria in samenwerking met Opdrachtnemer worden opgesteld. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbesteder verwijst voor een antwoord op deze vraag naar zijn antwoord op vraag nr. 149.
317	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 9.1	Kan Opdrachtgever aangeven wat er precies wordt verstaan onder een component of batch?	Een component of batch is een eenheid als bedoeld in de uitnodiging tot inschrijving en in het tariefmodel onder tab A2 migratiesnelheid, waarin Opdrachtnemer een oplevering ter acceptatie aanbiedt.
318	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 9.1	Inschrijver acht dit artikel en de boetes niet redelijk en disproportioneel. De huidige leverancier heeft hier een voordeel doordat er geen batch of component gemigreerd hoeft te worden en tevens zijn de risico's inzichtelijk voor de huidige leverancier. Graag ziet Inschrijver dat eerst een ingebrekestelling wordt verstuurd en verzuim optreedt nadat een redelijke termijn voor herstel is verlopen. Daarnaast is het gebruikelijk in de branche een boete van 1% per dag te hanteren met een maximum van 5% van de desbetreffende order. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbesteder verwijst naar het antwoord op vraag 54. Aanbesteder wijst er op dat deze boete naar de mening van Aanbesteder niet disproportioneel is, gelet op de schade die Aanbesteder lijdt bij te late oplevering.
319	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 9.2	Inschrijver acht dit artikel en de boetes niet redelijk en disproportioneel. De huidige leverancier heeft hier een voordeel doordat er niet gemigreerd hoeft te worden en tevens zijn de risico's inzichtelijk voor de huidige leverancier. Graag ziet Inschrijver dat eerst een ingebrekestelling wordt verstuurd en verzuim optreedt nadat een redelijke termijn voor herstel is verlopen. Daarnaast is het gebruikelijk in de branche een boete van 1% per dag te hanteren met een maximum van EUR 5.000 per dag met een maximum van EUR 50.000. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbesteder verwijst naar het antwoord op vraag 54. Aanbesteder wijst er op dat deze boete naar de mening van Aanbesteder niet disproportioneel is, gelet op de schade die Aanbesteder lijdt bij te late oplevering.
320	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 9.3	Inschrijver acht dit artikel niet redelijk. Het is gebruikelijk en redelijk dat een boete wordt opgelegd in plaats van schadevergoeding. Het wordt ongewenst geacht dat een overheidsinstantie geld verdient aan een overschrijding van een termijn. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord om het recht van aanvullende schadevergoeding te laten vervallen?	Aanbesteder verwijst naar het antwoord op vraag 156.
321	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 9.5	Inschrijver acht de hier genoemde boete onevenredig hoog. Inschrijver stelt voor de boete te stellen op EUR 20.000. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Daarnaast acht Inschrijver het niet meer dan redelijk dat dit artikel wederkerig wordt geformuleerd. Immers de Opdrachtnemer verstrekt ook vertrouwelijke informatie aan Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Aanbesteder verwijst naar het antwoord op vraag 55. Aanbesteder gaat niet akkoord met wederkerigheid.
322	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 11.8	Inschrijver stelt voor artikel 11.8 te schrappen aangezien de bepaling een ingrijpende bemoeienis in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer betreft. Een dergelijk ingrijpen zelfs al bij een vermoeden wordt onredelijk geacht. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Met art. 11.8 grijpt UWV op geen enkele wijze in in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer. Artikel 11.8 dient ter borging van de belangen van Aanbesteder. Aanbesteder gaat dan ook niet akkoord met schrapping.
323	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 11.13	Inschrijver acht het niet redelijk en niet relevant dat personeel referenties van voorgaande werkgevers dient te overleggen en stelt voor dit vereiste te schrappen. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Aanbesteder wenst dat een gedegen controle plaatsvindt ten aanzien van de krachten die op locatie bij UWV worden ingezet en acht referenties daar een goed middel voor. Deze kunnen door personeel worden overlegd, maar ook door Opdrachtnemer zelf worden ingewonnen. Aanbesteder is niet bereid dit vereiste te schrappen.
324	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 13.1	Inschrijver acht het niet redelijk en niet gebruikelijk dat de beperkingen van Artikel 22 niet van toepassing zijn. Inschrijver stelt dan ook voor deze bepaling te schrappen. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Voorts acht Inschrijver het redelijk dat de vrijwaring voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten ook van toepassing is op Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een dergelijke toevoeging?	Aanbesteder acht het wel gebruikelijk dat beperkingen op de aansprakelijkheid niet van toepassing zijn bij Inbreukvorderingen. Aanbesteder is dan ook niet bereid deze bepaling te schrappen. Ten aanzien van de gevraagde wederkerigheid wijst Aanbesteder er op dat Aanbesteder niet een leverende rol heeft, dus in die zin geen grond ziet voor enige vorm van wederkerigheid van dit artikel.
325	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 14.1	Inschrijver wenst op te merken dat het in dezen van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Inschrijver bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	zie het antwoord op vraag 56

326	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 14.3	Inschrijver acht de boetes niet redelijk en disproportioneel. Graag ziet Inschrijver dat eerst een ingebrekestelling wordt verstuurd en verzuim optreedt nadat een redelijke termijn voor herstel is verlopen. Daarnaast is het gebruikelijk in de branche een boete van EUR 5.000 per dag te hanteren met een maximum van EUR 50.000. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbesteder wijst er op dat art. 14.3 niet handelt over boetes, maar over een maximum schadeplicht. Ten aanzien van het verzoek om een ingebrekestelling en hersteltermijn wijst Aanbesteder er op dat ingeval van schending van AVG verplichtingen in de regel geen sprake kan zijn van herstel. Aanbesteder zal dit dan ook niet opnemen.
327	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 17	In artikel 17.1 wordt verwezen naar bijlage 19 Audit procedure en bijlage 20 Benchmark procedure. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het hier gaat om bijlage 1f Audit procedure en bijlage 1g Benchmark procedure?	Ja, Aanbesteder kan dit bevestigen. Deze documenten hebben als bijlage bij de Uitnodiging tot Inschrijving een andere nummering dan als bijlage bij de Overeenkomst.
328	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 22.2	Inschrijver acht de genoemde bedragen hoog en stelt voor vanwege de redelijkheid en proportionaliteit om de bedragen te verlagen naar EUR 500.000 per incident en EUR 1.000.000 per contractjaar. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat daar gelet op de omvang van opdracht niet mee akkoord.
329	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 22.6	Inschrijver acht dit artikel niet redelijk. Inschrijver ziet niet in waarom een dergelijke schade die geleden wordt door Opdrachtnemer een lagere vergoeding kent dan in het algemene artikel 22.2 omschreven. Inschrijver stelt dan ook voor om dit artikel te schrappen. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Aanbesteder gaat hier niet mee akkoord. Artikel 22.6 handelt over een zeer specifieke schadesoort die naar de mening van Aanbesteder de aansprakelijkheidslimiet rechtvaardigt zoals omschreven in art. 22.6. Bovendien zou Opdrachtnemer naar de mening van Aanbesteder slechter af zijn als artikel 22.6 zou worden geschrapt. Artikel 22.2 heeft immers een limitatieve opsomming waar deze schade niet in voorkomt.
330	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 24.1, punt 4	De wijziging van eigenaarschap heeft geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst te hebben. Inschrijver acht het dan ook onredelijk dat dit voor Opdrachtgever een recht genereert om de Overeenkomst met geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Inschrijver vindt dat wijziging in de eigenaarschap geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Inschrijver verzoekt u derhalve om toe te voegen dat Opdrachtgever alleen dan gerechtigd is om de Overeenkomst te ontbinden bij wijziging van eigenaarschap, wanneer Inschrijver haar verplichtingen uit de overeenkomst niet meer kan nakomen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze toevoeging?	Aanbesteder verwijst voor het antwoord op deze vraag naar het antwoord op vraag 164.
331	A UtI EA Vaste en Mobiele Telefonie UWV 2021 vs1.0, Hfst 7.1.1	Inschrijver kan een verzekeringscertificaat verstrekken waarin de gevraagde dekking wordt getoond. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja hier gaat Aanbesteder mee akkoord.
332	A UtI EA Vaste en Mobiele Telefonie UWV 2021 vs1.0, Hfst 7.1.2	De jaarrekeningen van Inschrijver hebben een 'standaard continuïteitsparagraaf' waaruit blijkt dat er geen twijfels zijn van discontinuïteit of gerede twijfel met betrekking tot de continuïteit van de bedrijfsvoering. Voldoet Inschrijver hiermee aan de eis?	Ja hiermee wordt voldaan aan de eis.
333	A UtI EA Vaste en Mobiele Telefonie UWV 2021 vs1.0, Hfst 4.8	Inschrijver is onderdeel van een internationale organisatie waarbij alleen het aansprakelijkheidscertificaat in de Engelse taal zal worden verstrekt. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja hier gaat Aanbesteder mee akkoord.
334	Bijl. 2 BVO_v4.0 mobiele vaste telefonie vs. 1.0, artikel 7.1 punt 1b	Kan UWV aangeven wat de te verwachten impact is met betrekking tot De "Wet Digitale Overheid/Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen" voor de uitgevraagde dienstverlening?	De Wet SUWI beslaat o.a. de gegevensuitwisseling tussen UWV en derden, waaronder andere bestuursorganen. Artikel 76 beschrijft de beveiliging van de gegevens. Concreet betekent dit dat UWV op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) de benodigde technische en organisatorische voorzieningen realiseert ter beveiliging van haar gegevens tegen verlies of aantasting en tegen onbevoegde kennisneming, verwerking, wijziging en verstrekking van de gegevens. UWV zal hierbij deels steunen op de getroffen maatregelen van Opdrachtnemer. De Wet Digitale Overheid verplicht o.a. een aantal open standaarden, zie Forum Standaardisatie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht .
335	Bijl. 2 BVO_v4.0 mobiele vaste telefonie vs. 1.0, artikel 7.1 punt 1c	Inschrijver heeft haar informatiebeveiligingsbeleid gebaseerd op ISO 27001 met additionele genomen beveiligingsmaatregelen. Het is op dit moment niet mogelijk voor Inschrijver om vast te stellen dat het geheel aan maatregelen aansluit bij de verwachtingen van Opdrachtgever inzake de Baseline Informatiebeveiliging overheid (BIO). Kan Opdrachtgever specifiekere aangeven welke elementen van de BIO van toepassing zijn?	Opdrachtnemer moet Opdrachtgever in staat stellen om te voldoen aan de BIO. Concreet betreft dit Hoofdstuk 13 van de BIO. Ten aanzien van de eigen informatiebeveiliging geldt de ISO 27001-certificering als vereiste.
336	Bijl. 2 BVO_v4.0 mobiele vaste telefonie vs. 1.0, artikel 9 punt 4	Kan Opdrachtgever aangeven welke (bepaalde) (groepen) Personeel zij hier bedoelt?	Al het personeel dat werkt met en toegang heeft tot data van UWV.
337	Bijl. 2 BVO_v4.0 mobiele vaste telefonie vs. 1.0, artikel 15.6, punt 1	Een (vermeende) inbreuk dient eerst goed onderzocht te worden en daar gaat enige tijd overheen. Inschrijver verzoekt de termijn van binnen 72 uur te hanteren i.p.v. binnen 24 uur. Binnen 72 uur is zeer gebruikelijk in de telecombranche. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Aanbesteder gaat akkoord om een termijn van 72 uur te hanteren in plaats van vermelde 24 uur.
338	Bijlage 3 PVE eis 243	Om de mogelijkheid van een technische koppeling tussen uw Servicemanagementtool en tooling van Inschrijver te onderzoeken heeft Inschrijver meer informatie nodig. Kan Opdrachtgever meer details geven over de gebruikte Servicemanagementtool?	Zie ook de beantwoording van vraag 290. Er wordt gebruik gemaakt van Omnitacker. In het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven.
339	PVE eis 208/209 en eis 243	Het webbased beheerplatform dat Inschrijver biedt voor alle self-service zaken die u noemt in het PVE zoals (de)activeren van simkaarten, wijzigen van gebruikersinstellingen e.d. kan tegelijkertijd ook gebruikt worden voor Servicemanagement zaken, zoals incidenten, service requests en wijzigingen (zoals indienen, volgen met status- en voortgangsinformatie) en wordt als zodanig ook door andere klanten van Inschrijver zo gebruikt. Staat u er voor open om dit beheerplatform ook integraal te gebruiken en af te zien van een technische koppeling met uw Servicemanagementtool ?	Het webbased platform uit eis 208 en 209 kan worden gebruikt door Aanbesteder. Voor Servicemanagement zaken zoals genoemd in eis 243, zoals incidenten, service requests en wijzigingen (zoals indienen, volgen met status- en voortgangsinformatie) vraagt Aanbesteder echter wel een koppeling en gaat Aanbesteder niet akkoord om af te zien van een technische koppeling met de Servicemanagementtool.
340	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 6.4	In dit artikel staat:.. "doch uiterlijk binnen een week na afloop van de betreffende maand, informeren over de oorzaak en welke maatregelen". Bij complexe problemen is de oorzaak aangeven binnen een week vaak erg kort en vaak niet haalbaar. Een eerste opzet van een onderzoek cq verbeterplan kan wel worden aangeleverd binnen de gestelde termijn. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbesteder is akkoord met uw voorstel. Aanbesteder past de tekst aan; in plaats van 'betreffende maand' wordt de tekst 'opvolgende maand'. Aanbesteder ontvangt uiteraard graag tussentijds een eerste opzet van het onderzoek cq. verbeterplan.
341	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 6.5	In dit artikel staat:.. "volgend op de maand waarin het Service Level niet werd gehaald, beginnen met het implementeren van die maatregelen,.". Maatregelen kunnen pas geïmplementeerd worden als de oorzaak bekend is. Een voorstel voor een verbeterplan of een draft verbeterplan aanleveren kan wel, en deze kan worden aangeleverd volgend op de maand. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat akkoord met het voorstel en past het betreffende artikel aan.
342	Bijl. 1 Overeenkomst Telefonie, artikel 6.6	Kan Opdrachtgever aangeven wat zij gerapporteerd wil krijgen uit de DFA en PDC?	De in genoemde rapportages uit PDC en DFA zijn niet aan de orde. Aanbesteder heeft alleen als eis dat er maandelijks over de Service Levels wordt gerapporteert. Daarnaast dient Inschrijver maandelijks op basis van een standenregister inzicht te verschaffen in de afgenomen aantallen
343	A UtI EA Vaste en Mobiele Telefonie UWV 2021 vs1.0, Hfst 8.2.1 C1	Kan UWV aangeven wanneer het Plan van Aanpak van maximaal 1000 woorden aangeleverd moet worden? Moet dit worden ingediend bij inschrijving of na gunning (zie ook Hfst. 5 in Bijl.14 Social Return handleiding)?	Inschrijver dient het gevraagde in te dienen bij de inschrijving. Het is onderdeel van de inschrijving.
344	Bijl.14 Social Return handleiding	Kan UWV aangeven wat de registratie wijze van de invulling van de Social return eis is (bijv. Wizzlr)? Of volstaat een eigen rapportage van Inschrijver?	Inschrijver staat het vrij om de wijze aan te geven hoe deze het percentage aan Social return inzet mits het voldoet aan de bouwblokkenmethode.
345	Bijl 3 PvE, eis 241	Inschrijver biedt één telefonische ingang, één mailadres en één web portaal aan voor verzoeken op de door haar geboden dienstverlening die door de Servicedesk van Inschrijver dienen te worden afgehandeld. Voor selfservice op de cloud telefonie dienst biedt de Opdrachtgever een mobiele client, desktop en selfservice portaal aan die de telecom beheerders & eindgebruikers van de Opdrachtgever in staat stellen om de relevante informatie over de cloud telefonie dienst zelf te kunnen wijzigen. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ?	Nee, Aanbesteder gaat daar niet mee akkoord. Het staat Inschrijver vrij om meerdere alternatieven te bieden voor het webportaal. Aanvullende daarop dienen echter ook ingangen geleverd te worden voor een telefonische ingang en een mailadres.
346	Bijl 3 PvE, eis 209	Inschrijver biedt een webbased beheerplatform aan waar de gevraagde mogelijkheden worden geboden. Nummerweergave activeren/wijzigen wordt op een mobiele telefoon zelf geregeld en niet via een webbased beheerportal. Is dit akkoord voor Opdrachtgever?	Dit is niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 202. Nummerweergave activeren/uitzetten op het abonnement wordt centraal geregeld. Nummerweergave uitzetten kan per gesprek worden ingesteld op het toestel zelf.
347	Bijl 3 PvE, eis 270	Is het voor Opdrachtgever akkoord dat de CMDB wordt bijgehouden via de portal door Opdrachtgever/Inschrijver?	Aanbesteder gaat niet akkoord. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzigingen in de CMDB. Deze wijzigingen dienen wel te kunnen worden ingezien door Aanbesteder.
348	Programma van eisen/eis 4Locatie onafhankelijk	De Inschrijver zorgt dat de Dienst locatieonafhankelijk kan functioneren. De Dienst zelf dient geen beperkingen te kennen, waardoor deze zowel vanaf de locatie van Aanbesteder, als vanaf huis kan worden gebruikt. De gevraagde vast mobiel koppeling kan worden gerealiseerd door een nauwe integratie van het mobiel netwerk van aanbieder en de aangeboden UC-oplossing. Deze nauwe integratie kan niet gemaakt worden met buitenlandse aanbieders van mobiele telefonie. Dat betekent dat de uitgevraagde vast mobiel integratie potentieel niet werkt als de gebruiker in het buitenland een mobiel gesprek opzet. Kan Aanbestedende dienst deze eis voor de mobiel vast integratie daarom beperken tot Nederland?	Aanbesteder gaat hiermee akkoord.
349	Eis 34 Doorschakelen	Doorschakelen Oproepen naar een mobiele aansluiting dienen afhankelijk van de status (bijvoorbeeld in gesprek en niet bereikbaar) te kunnen worden doorgeschakeld naar een andere bestemming. De standaard doorschakelbestemming is naar het Contactcenter van Aanbesteder, maar per status moet een andere bestemming kunnen worden ingesteld. De verschillende statussen zijn: ☐ On-conditioneel (dus feitelijk altijd, ongeacht de conditie/status); ☐ Indien bezet; ☐ Indien niet beantwoord binnen ingestelde termijn; ☐ Indien niet bereikbaar (toestel staat uit of is buiten het bereik van het netwerk); ☐ Afhandeling van de doorschakeling dient conform bovenstaande te worden ingevuld. Is de oorsprong van de oproep een oproep naar het mobiele nummer van de gebruiker of een oproep naar het vaste nummer van de gebruiker dat ook wordt aangeboden op het mobiele toestel van de gebruiker?	Het is Aanbesteder niet helder wat Inschrijver met de vraag bedoelt. Graag ontvangen we een verduidelijking van de vraag. In het bijzonder is Aanbesteder benieuwd naar 'de oorsprong van de oproep'.
350	Eis 35 Functionaliteit	De Inschrijver biedt de volgende standaard functionaliteiten via de vast-mobiel-koppeling: ☐ Bellen van mobiel naar vast op basis van verkorte nummers en 10-cijferige nummers; ☐ Correcte nummerweergave instellingen (inkomend en uitgaand). Het verkort bellen is met de huidige integraties met telefoonboeken minder belangrijk geworden en wordt vaak vervangen door een click-to-dial mogelijkheid. Medewerkers zijn namelijk meer gewend om een collega in een telefoonlijst op te zoeken en daar de presence te zien waarna ze willen bellen door op de persoon te klikken. Inschrijver verzoekt daarom om de verkort kiezen optie vervangen door een click-to-dial mogelijkheid vanuit de centrale database.	Aanbesteder gaat akkoord met het aanpassen van de eis.

351	Eis 50 Mobiele huntgroep	De huntgroep oplossing dient ten minste 1.000 groepen van maximaal 100 gebruikers per groep te kunnen ondersteunen, waarbij nummers in één mobiele oplossing moeten worden opgenomen in een huntgroep. Kun u door middel van een use case het laatste deel van de eis toelichten? Het gaat om het stuk "waarbij nummers in één mobiele oplossing moeten worden opgenomen in een huntgroep"	Er zijn binnen Aanbesteder een groot aantal huntgroepen actief. Hierin worden meerdere mobiele nummers toegevoegd. Use case: Groepen met meer dan 100 gebruikers komen voor. Een voorbeeld is de zogenaamde Calamiteiten telefoon. Dit telefoonnummer wordt door de Klantenservice van UWV gebruikt om vragen van externe klanten door de interne organisatie van UWV te laten beantwoorden (backoffice). De calamiteiten telefoon rouleert per team. Er zijn meerdere teams en er zijn in totaal ongeveer 150 medewerkers bij deze use case betrokken. Van de 150 medewerkers is per week bepaald welk team van +/- 15 medewerkers beschikbaar is voor de calamiteiten telefoon. Deze medewerkers schakelen hun 06-nummer actief voor de huntgroep. Overige medewerkers die niet beschikbaar zijn voor de calamiteiten telefoon, schakelen hun 06-nummer inactief voor de huntgroep.
352	Eis 63Call Pick up	Call pick-up Groepsschakelingen en call pick-up groepen moeten beschikbaar zijn. Deze eis wordt gesteld in een hoofdstuk dat "Overige mobiele functionaliteiten" wordt genoemd terwijl Call pick-up naar zijn aard een typische functionaliteit is voor deskphone/softphone gebruikers en niet te adviseren is voor mobiele gebruikers. Call Pick-up werkt namelijk alleen goed als deelnemers aan een Call pick-up groep elkaar kunnen zien om te beoordelen of ze een gesprek moeten overnemen. Met mobiele gebruikers is dat niet te regelen. Aanbieder vraagt daarom om te bevestigen dat Call pick-up alleen beschikbaar moet zijn voor vaste gebruikers. Is dit correct?	Deze eis is ook benoemd bij het hoofdstuk Vaste Telefonie. Om die reden zal Aanbesteder de eis bij Mobiele Telefonie inderdaad laten vervallen, zoals Inschrijver voorstelt.
353	Eis 87 Softphone	De Inschrijver levert IP-telefonie, waarbij alle functionaliteit voor een eindgebruiker die via een fysiek toestel beschikbaar is, tevens beschikbaar is d.m.v. een 'softphone' bediening via de PC (softwarematige user interface). De softphone oplossing moet de schermbeveiliging van de KA-werkplek (KWN) kunnen negeren. Een softphone werkt normaliter met een headset. De audio van de softphone wordt daarmee afgespeeld via de headset, waaronder het belsignaal. Aanbieder vraagt zich mede daardoor af hoe invulling gegeven kan worden aan deze eis. In het mogelijke aanbod van Aanbieder krijgt een medewerker naast een softphone op de vaste werkplek ook een UC app op de smartphone waarin oproepen worden gesignaleerd. Op deze manier worden inkomende oproepen toch zichtbaar/hoorbaar voor een medewerker en lijkt daardoor beter toepasbaar dan proberen een schermbeveiliging van een PC/laptop te omzeilen. Voor functies waarbij telefonie van cruciaal belang is adviseert aanbieder een vast toestel te plaatsen omdat deze onafhankelijk is van de gebruiker en zijn of haar PC/laptop. Welke vrijheden heeft Inschrijver om dit in te vullen?	Zie de beantwoording van vraag 111.
354	Eis 122 Schaalbare infrastructuur	De Inschrijver dient de Dienst zo aan te bieden dat deze schaalbaar is zowel naar boven als naar beneden toe. Welke onderdelen van de dienst bedoeld de Aanbestedende dienst precies en met welk percentage moeten deze schaalbaar zijn?	Voor het antwoord op deze vraag verwijst Aanbesteder naar Bijlage 4. DFA Vaste en Mobiele telefonie paragraaf 3.2.
355	PvE # 4.25 Specifieke ACD-Dienst – Koppeling	Kan Aanbestedende dienst kenbaar maken wat het koppelvlak is waarover de koppeling moet worden gerealiseerd?	Zie de beantwoording van vraag 356.
356	Eis 175 Realtime Database informatie	De ACD-Dienst biedt de mogelijkheid dat Aanbesteder de database via een systeemkoppeling rechtstreeks uit kan lezen. Dit geldt voor realtime data en dagelijks voor rapportage data. Kan Aanbestedende dienst middels een use case verduidelijken waarom Omnitracker toegang nodig heeft tot de database en welke database dit betreft?	Zie ook de beantwoording van vraag 290. In het Functioneel Ontwerp 0.9 staat hier meer informatie over beschreven. Aanbesteder ontwikkelt haar eigen applicaties voor ondersteuning, monitoring en rapportage. Deze applicaties halen hun gegevens uit de Telefonie database van ACD via een koppeling. Het gaat hier o.a. om realtime gegevens over gesprekken, statussen en beschikbaarheid van agents, wachtrij informatie. In het Functioneel Ontwerp worden de koppelingen van de verschillende Servicedesk IV applicaties met de ACD database beschreven inclusief de benodigde gegevens die uit de database worden opgehaald. Op dit moment verloopt de koppeling via IBM Informix ODBC, andere mogelijkheden zijn API via bijvoorbeeld REST protocol. NB Het gaat hier niet om Omnitracker
357	PvE # 4.26 Specifieke ACD-Dienst	Kan Aanbestedende dienst kenbaar maken wat het koppelvlak is waarover de koppeling moet worden gerealiseerd?	Zie de beantwoording van vraag 356.
358	PvE #4.27 Specifieke ACD-Dienst – Rapportage data uit de database	Kan Aanbestedende dienst kenbaar maken wat het koppelvlak is waarover de koppeling moet worden gerealiseerd?	Zie de beantwoording van vraag 356.
359	Eis 263 Standaard wijziging	Inschrijver maakt uit deze eis op dat standaard wijzigingen door inschrijver moeten worden uitgevoerd als onderdeel van de aangeboden tarieven. Hiervoor is het van belang dat inschrijver een goede inschatting kan maken van het aantal benodigde uren. Kan aanbestedende dienst inzicht geven in de jaarlijkse urenbesteding die gemoeid zijn met standaard wijzigingen zoals gevraagd in deze eis?	In 2021 zijn 8.400 verzoeken naar huidige leverancier gegaan. Deze verzoeken betreffen o.a.: - bestellen simkaarten - Plaatsen, innemen vaste toestellen - aanpassing faciliteiten op toestellen - profielen toekennen aan gebruikers - e.d. Aanbesteder kan niet aangeven welke inspanning in uren hier op geleverd is door huidige leverancier.