

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

Nota van Inlichtingen 2e ronde

Vraag	Betreft	Vraag	Antwoord
1	NvI 1, vraag 25	De website van UWV (https://www.uwv.nl/particulieren/klantenservice/contact/uwv-kantoren.aspx) vermeldt als adres van de UWV locatie in Gouda: Burgemeester Jamesplein 1. In NvI 1 geeft UWV aan dat het adres Burgemeester Jamessingel 1 moet zijn. Welke van deze adressen prevaleert?	Burgemeester Jamesplein 1, Gouda.
2	Vooraankondiging aanbesteding werkplekken / Eis 290	Opdrachtnemer heeft kennis genomen van de vooraankondiging van Aanbesteder om een aanbesteding voor de werkplekken te publiceren medio 7 maart met onderstaande scope: "· Beheren van een op cloud-gebaseerde werkplek op basis van Microsoft 365 technologie inclusief aanverwante functionaliteit en diensten; · Leveren van logistieke diensten waaronder IMACD-diensten die gerelateerd zijn aan de Werkplekdiensten, inclusief voorraadbeheer; · Advisering over inrichting en (door)ontwikkeling van de Werkplekdiensten; · Transitie vanuit de huidige leverancier. De werkplekken van UWV zijn in een continue verandering waarbij momenteel bewogen wordt naar een Microsoft 365 gebaseerde werkplek. Gelet op de inhoudelijke complexiteit van de gevraagde ICT-dienstverlening wordt gekozen voor de Mededingingsprocedure met onderhandeling. De aanbesteding leidt tot een getekende overeenkomst met een initiële looptijd van 6 jaar, met als optie één of meerdere verlengingen van in totaal maximaal 6 jaar." In de onderhavige aanbesteding zijn er veel afhankelijkheden van de feitelijke implementatie van deze Werkplek aanbesteding. Inschrijver moet zich nu conformeren aan de eisen in dit bestek aan 'de werkplek' van Aanbesteder. Echter is de uitkomst onzeker omdat de werkplek aanbesteding pas start na inlevertermijn van deze aanbesteding. Naar mening van Opdrachtnemer ontstaat hiermee een zeer onwenselijke situatie omdat beide aanbestedingen afhankelijk zijn van elkaar. De software van Opdrachtnemer in deze aanbesteding moet functioneren binnen de nieuwe werkplek. Opdrachtnemer ziet onvoldoende duidelijke en concrete handvatten in onderhavige aanbesteding waardoor haar positie in deze aanbesteding wordt veilig gesteld. Zo wordt in Eis 290 gesteld dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de aansturing en het samenbrengen van andere partijen waar UWV contracten mee heeft. Opdrachtnemer dient zich 'zelfs' te conformeren aan de contractuele afspraken met die leveranciers. Dit terwijl die afspraken nu niet bekend zijn en Aanbesteder feitelijk de contracteigenaar is en tevens verantwoordelijk is voor het contractmanagement. De scope en inhoud van de werkplek aanbesteding is nog niet bekend. Gezien de publicatiedatum kan Inschrijver daar ook geen kennis van nemen en mag Aanbesteder ook niet verwachten dat Inschrijvers nu al rekening dienen te houden met eerder genoemde aangekondigde aanbesteding . Opdrachtnemer doet daarom een indringend beroep om beide aanbestedingen parallel te laten lopen. Opdrachtnemer krijgt daarmee inzicht in de scope en focus van de werkplek aanbesteding en kan daarmee een betere en juiste inschrijving doen in onderhavige aanbesteding. Gaat Aanbesteder daarmee akkoord? Indien Aanbesteder niet akkoord gaat, op welke wijze zorgt Aanbesteder voor een gelijk speelveld voor spelers in onderhavige aanbesteding en de werkplekaanbesteding in het licht van bijvoorbeeld onderstaande Eis 290? Eis 290: De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansturing en het samenbrengen andere partijen waar UWV contracten mee heeft. Hierbij dient de Opdrachtnemer zich te conformeren aan de afspraken, procedures en contractuele afspraken van UWV met deze leveranciers. De Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven welke activiteiten, werkzaamheden en/of informatie nodig zijn en bewaakt de voortgang.	Aanbesteder maakt uit de verschillende vragen op dat Inschrijver er onterecht van uitgaat dat met de introductie van het MS365 werkplek de telefoniedienstverlening daar naar toe over zal gaan. Dat is niet juist. De Opdrachtnemer dient geen overgang naar een op Microsoft gebaseerde oplossing te faciliteren. De nu uitgevraagde telefoniedienstverlening dient alleen aan te sluiten op de nieuwe MS365-werkplek. Naar de mening van Aanbesteder is dat een wijziging van beperkte omvang die goed valt te overzien, waarvan de kosten middels een aanvullende offerte (met open boek calculatie, zie ook het antwoord bij vraag 7 en 15) in rekening kunnen worden gebracht en daarom geen belemmering vormen voor een level playing field bij een looptijd van 10 jaar. Aanbesteder ziet derhalve geen reden om de aanbesteding Werkplekdiensten en de onderhavige aanbesteding parallel te laten lopen en gaat dus niet akkoord met uw voorstel. Daarmee is uw vraag over het level playing field m.b.t. de beide aanbestedingen niet relevant. Voor wat betreft Eis 290 merkt Aanbesteder op dat deze eis alleen ziet op de initiële migratie van de huidige dienstverlener naar de winnende Inschrijver van deze aanbesteding.

3	Uti bladzijde 14 / Eis 1 & 2	Aanbesteder kiest voor een mogelijke lange looptijd van deze overeenkomst tot maximaal 10 jaar. Gedurende deze aanbestedingsperiode kiest aanbesteder ervoor om meerdere ingrijpende aanpassingen door te voeren binnen de huidige scope van de aanbesteding: Uti Bladzijde 14: Wijzigingen op termijn in de scope van de dienstverlening (Telefonieverkeer KCC): •Telefonieverkeer en de telefoniefunctie ten behoeve van het KCC zit initieel in de opdracht. Op termijn (verwacht in 2025) zal UWV, na het doorlopen van een Europese Aanbestedingsprocedure voor CCD diensten, de dienstverlening t.b.v. KCC overplaatsen in de nieuwe Overeenkomst t.b.v. CCD diensten. Hierdoor zal de Telefoniedienstverlening t.b.v. KCC eindigen en niet meer worden afgenomen. Wijzigingen in de generieke ICT infrastructuur van UWV: •Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zullen er wijzigingen in de generieke ICT infrastructuur van UWV zijn die van invloed zijn op de dienstverlening van Inschrijver. Dit betreffen: oWijzigingen KWN Netwerk leverancier Op termijn (verwacht in 2023 - 2024) zal UWV, na het doorlopen van een Europese Aanbestedingsprocedure voor Netwerkdiensten, een nieuwe Overeenkomst hebben met een leverancier Netwerkdiensten. oWijziging overgang naar Microsoft MS365 Op termijn (verwacht in 2023 – 2024) zal UWV m.b.t. de werkplekken overgaan naar Microsoft MS365. Uit het programma van eisen. Wijziging in de technische oplossing - Eis 1: Telefonie-functionaliiteit: De aangeboden telefoniefunctiefunctionaliteit maakt bij de initiële migratie geen gebruik van de werkpleksuite Microsoft 365. - Eis 2: Integratie Microsoft producten: Aanbesteder geeft zelf aan, of en wanneer integratie van de aangeboden telefoniefunctiefunctionaliteit met Microsoft 365 plaatsvindt. De geboden oplossing van de Inschrijver biedt uiterlijk 4 jaar na gunning de mogelijkheid van integratie van de telefoniefunctiefunctionaliteit met Microsoft 365 producten aan.Dit omvat maar is niet gelimiteerd tot, Azure AD en Unified Communication met gebruik van Teams. Opdrachtnemer is van mening dat Aanbesteder onvoldoende rekening houdt met de belangen van potentiële aanbidders door enerzijds te kiezen voor een mogelijk lange looptijd van de overeenkomst en vervolgens binnen die looptijd indringende wijzigingen door te voeren. Deze aangekondigde wijzigingen leveren op dit moment veel onzekerheden op en zijn onvolledig en niet concreet omschreven. Vanuit de verplichting om transparant te zijn zoekt Aanbesteder hier de grenzen op ten aanzien van het voornoemde transparantiebeginsel. Mede in de context van deze aanbesteding is Opdrachtnemer van mening dat bovenstaande wijzigingen in de optelsom kunnen leiden tot een wezenlijke wijziging tijdens de looptijd van de gegunde overeenkomst. Omdat Aanbesteder nu reeds op de hoogte is van deze wezenlijke wijzigingen is Opdrachtnemer van mening dat Aanbesteder deze wijzigingen concreet en volledig dient te omschrijven juist vanwege het feit dat de gunning gebaseerd zal zijn op een lange looptijd. Opdrachtnemer verzoekt Aanbesteder daarom indringend om: -De termijnen waarop de ingrijpende wijzigingen gaan plaatsvinden (beëindiging telefoniedienstverlening tbv KCC medio 2025 en integratie Microsoft 365 na 4 jaar) gelijk te stellen; -Daarmee de initiële looptijd van deze aanbesteding gelijk te stellen met bovengenoemde datum; -Indien aanbesteder niet akkoord gaat met bovenstaande, dan verwacht opdrachtnemer minimaal dat aanbesteder de periode waarover de gunning wordt berekend van 10 jaar terugbrengt tot 5 jaar. Daarmee kunnen inschrijvers hun tarieven baseren op de feitelijke situatie en duidelijke scope. In het kader van rechtszekerheid en transparantie lijkt dat Opdrachtnemer een minimale randvoorwaarde. Gaat u daarom akkoord met de drie bovenstaande voorstellen? Opdrachtnemer heeft in bovenstaande vraag reeds haar visie verwoord. Indien Opdrachtnemer niet akkoord gaat met bovenstaande, dan verzoeken wij Aanbesteder met een uitgebreide onderbouwing te komen ten einde Opdrachtnemer haar vervolgacties te kunnen laten bepalen.	Nee, Aanbesteder gaat niet akkoord met de drie vermelde voorstellen. Zie ook het antwoord bij vraag 2. Aanbesteder houdt vast aan een looptijd van de termijn van de Overeenkomst en ook de berekeningstermijn voor de beoordeling op Prijs van maximaal 10 jaar. Aanbesteder heeft een beperkte verandercapaciteit. Om die reden zijn de beide aanbestedingen en migraties juist niet gelijklopend gepland. Daarnaast is de looptijd van maximaal 10 jaar gekozen met het oog op de grote inspanningen/investeringen die bij de implementatie/migratie van zowel Aanbesteder als de leverancier worden gevraagd, de strategische relatie die Aanbesteder wenst aan te gaan en de bevordering van het level playing field. Aanbesteder heeft in eis 2 bedoeld dat Inschrijver een oplossing biedt die voor de gehele contractperiode geldt. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 2 gaat Aanbesteder op het moment dat de kantoorwerkplek migreert naar MS365, niet over op telefonie met MSTeams. Niet valt uit te sluiten dat op een nog latere termijn alsnog een overgang naar telefonie met MSTeams wordt gedaan, maar daar hoeft Inschrijver in zijn Inschrijving geen rekening mee te houden. De aangegeven wijzigingen kunnen leiden tot noodzakelijke aanpassingen in de (inrichting van) de dienstverlening van Opdrachtnemer. Aanbesteder zal op dat moment Opdrachtnemer om een (open boek) offerte vragen die gebaseerd moet zijn op afgegeven uurtarieven. Hierbij is uitdrukkelijk ook paragraaf 3.6 van de DFA van toepassing. In dat opzicht is Aanbesteder van mening dat de transparantie is gewaarborgd en er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.
4	KCC Dienstverlening	Tijdens de looptijd van de overeenkomst verandert het volume aanzienlijk doordat het telefonieverkeer ten behoeve van het KCC wordt beëindigd. Dit heeft vergaande impact voor Opdrachtnemers. Immers tijdens de start van de overeenkomst moet dit verkeer wel gefaciliteerd worden maar per 2025 niet meer. Realiseert u zich dat dit voor inschrijvers een grote impact heeft ten aanzien van de schaalbaarheid van het platform dat gekozen wordt? Inschrijver is van mening dat Aanbesteder hier de grenzen opzoekt van de proportionaliteit in deze aanbesteding. Hoe ziet Aanbesteder dit? Waarom heeft u niet gekozen voor een kortere looptijd gezien deze ingrijpende wijziging?	Aanbesteder is zich bewust dat de beëindiging van telefonieverkeer van KCC het volume van de opdracht wijzigt. Aanbesteder heeft hiertoe alle informatie die hierop betrekking heeft in deze aanbestedingsprocedure transparant gedeeld om zo te voorkomen dat er bij Inschrijvers verwachtingen worden gewekt omtrent een langere duur van deze dienstverlening. Aanbesteder kiest voor een langere duur van een Overeenkomst voor telefoniediensten omdat enerzijds er bij de implementatie/migratie grote inspanningen/investeringen van zowel Aanbesteder als de leverancier worden gevraagd en anderzijds omdat Aanbesteder een strategische relatie wenst aan te gaan.
5	PvE eis 2	Aanbesteder heeft een zeer uitgebreide set van Eisen rondom het telefonieplatform. Over 4 jaar moet Opdrachtnemer de overgang naar een Microsoft gebaseerde oplossing faciliteren. Het is nu nog niet bekend of de Microsoft oplossing dan voldoet aan die Eisen. Is Aanbesteder zich bewust dat indien na 4 jaar gemigreerd wordt naar een Microsoft oplossing er waarschijnlijk wezenlijke wijzigingen in het programma van eisen moeten worden doorgevoerd? Hoe gaat Aanbesteder daar mee om en hoe past dat naar mening van Aanbesteder in de aanbestedingswet? Opdrachtnemer ontvang graag een uitgebreide onderbouwing mede om de rechtmatigheid van deze aanbesteding te kunnen bepalen. Gaat u daarmee akkoord?	Aanbesteder maakt uit de vraag op dat Inschrijver er onterecht van uitgaat dat met de introductie van het MS365 werkplek de telefoniedienstverlening daar naar toe over zal gaan. Dat is niet juist. De nu uitgevraagde telefoniedienstverlening dient alleen aan te sluiten op de nieuwe MS365-werkplek. De opdrachtnemer dient geen overgang naar een op Microsoft gebaseerde oplossing te faciliteren. Zie tevens het antwoord op vraag 2.
6	Vooraankondiging aanbesteding werkplekken	Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van de voorgenomen publicatie van de werkplek aanbesteding van Aanbesteder. Mag Opdrachtgever er vanuit gaan dat de Microsoft Licenties in die aanbesteding worden aangeschaft door Aanbesteder zelf? Het is zeer relevant om te weten welke licenties nu door Aanbesteder bij Microsoft zijn aangeschaft. Welke licenties zijn dit en kan Aanbesteder daarvan een overzicht verschaffen? Welke looptijd kennen deze licenties. Is aanbesteder op de hoogte dat indien er sprake is van een E5 licentie er door Aanbesteder dubbele licentiekosten zijn? Immers opdrachtnemers moeten tijdens de start van deze aanbesteding een andere oplossing leveren. Hoe ziet Aanbesteder dat?	Het is juist dat Aanbesteder de Microsoft licenties zelf zal aanschaffen. Voor de volledigheid, de Dienst van Inschrijver dient te kunnen integreren met de werkplek systemen van Aanbesteder. Er is niet gesteld dat Inschrijver in de nabije toekomst een telefonieoplossing moet aanbieden op basis van Microsoft 365. Zie ook eis 001 en 002 in het Programma van Eisen. Zie tevens het antwoord op vraag 2.
7	Prijzenblad	Inschrijver constateert een zeer aparte situatie in deze aanbesteding. Aanbesteder heeft nu reeds een communicatieplatform in gebruik. Tevens voorziet Aanbesteder na 4 jaar een overgang naar de telefoniefunctiefunctionaliteiten van Microsoft 365 (Eis 2). Bij de start van de overeenkomst maakt Aanbesteder hier nog geen gebruik van. Kortom – het zeer omvangrijke en complexe telefonieplatform van aanbesteder moet eerst mogelijk vervangen worden door een ander platform om vervolgens naar 4 jaar weer vervangen te worden door een op Microsoft 365 gebaseerd oplossing. In het prijzenblad verwacht u van Inschrijvers wel een uniforme prijsbepaling over 10 jaar. Echter zijn de momenten en scope van de verschillende aanpassingen niet concreet. Op welke wijze moeten inschrijvers rekening houden met de prijsvorming in het prijzenblad? Opdrachtnemer is van mening dat de beoordeling van het component prijs op basis van 5 jaar zal moeten worden gedaan in plaats van 10 jaar. Kunt u dit aanpassen? Indien u dat niet aanpast, graag een onderbouwing waarom niet. Op welke wijze is dit wel passend volgens Aanbesteder?	Als er voor de koppeling met de MS365-werkplek door Opdrachtnemer werkzaamheden moeten worden uitgevoerd zal hiervoor een offerte worden opgevraagd mede op basis van de door Inschrijver opgegeven uurtarieven en de dan noodzakelijke investeringen. Aanbesteder houdt daarom vast aan de termijn van 10 jaar. Voor de beoordeling en de invulling van het prijzenblad dient u het aangegeven moment van de aanpassing aan te houden. Daarmee is het gestelde moment concreet. Voor de scope dient u uit te gaan van de beantwoording van de vragen 3 en 5.
8	NvI 1, vraag 8	Inschrijver maakt uit het antwoord op dat Aanbesteder zich het recht voorbehoud om een controlemeting uit te voeren. In NvI 1 vraag 87 beantwoordt Aanbesteder dat de oplevermeting als bewijs van compliance t.a.v. de inoorderkingsseis geaccepteerd wordt. Kan Aanbesteder uitleggen hoe de beide metingen zich tot elkaar verhouden?	De beantwoording van vraag NvI 1, vraag 87 duidt op de kwaliteitsstandaard die moet worden bepaald. Naar aanleiding van de eerste meting kan Opdrachtnemer in samenspraak met Aanbesteder bepalen of er überhaupt inoorderkking benodigd is. Een eventuele volgende meting kan plaatsvinden in het kader van een audit of op basis van negatieve gebruikerservaringen of om een andere reden.

9	NvI 1, vraag 8	Is Aanbesteder het met Inschrijver eens dat het redelijk is dat in geval van negatieve gebruikerservaringen of een controlemeting die lijkt te tonen dat de indoordekking niet voldoende is, Inschrijver eerst de kans krijgt haar eigen onderzoek naar de mogelijke oorzaken. Gaat Aanbesteder daarmee akkoord? De oorzaken van de ervaringen kunnen namelijk buiten de invloedssfeer van Inschrijver liggen. Zie ook de vraag n.a.v. NvI 1, vraag 90.	Inschrijver krijgt ruimte voor een onderzoek. Negatieve gebruikerservaringen worden in eerste instantie individueel gemeld, en kunnen door Aanbesteder ook worden gekwalificeerd als een incident. In dit incidentproces is ruimte voor een onderzoek door Inschrijver naar de oorzaken van de negatieve gebruikerservaring.
10	NvI 1, vraag 90	Aanbesteder antwoordt op deze vraag dat alleen in het geval dat Aanbesteder aanpassingen in/aan een pand heeft gedaan, Inschrijver niet de kosten hoeft te dragen voor het oplossen van de performanceproblemen. De oorzaken van performance problemen kunnen echter ook buiten de invloedssfeer van Inschrijver liggen, bijvoorbeeld in het geval dat macro-antennes verwijderd moeten worden of nieuwe bebouwing de indoordekking beïnvloedt. Het is naar de mening van Inschrijver onredelijk de kosten voor het oplossen daarvan volledig voor rekening van Inschrijver te laten komen omdat Inschrijver deze kosten (ook) niet heeft kunnen voorzien bij inschrijving. Inschrijver stelt daarom voor de tekst aan te passen naar: "Eventuele extra kosten worden gedragen door Inschrijver indien de problemen aantoonbaar door Inschrijver veroorzaakt zijn. Als de problemen veroorzaakt zijn buiten de invloedssfeer van Inschrijver, dan treden Aanbesteder en Inschrijver in overleg over een redelijke verdeling van de te maken kosten." Gaat aanbesteder akkoord met voorgestelde aanpassing?	Aanbesteder gaat niet akkoord. De door u aangehaalde voorbeelden liggen binnen de invloedssfeer dan wel risicosfeer van Opdrachtnemer. De kosten verbonden aan de oplossing van de door u geschetste voorbeelden zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Eventuele kosten veroorzaakt door aanpassingen in of aan gebouwen van Aanbesteder zijn in principe voor rekening van Aanbesteder. Zie ook het antwoord op vraag 29.
11	Eisen 6, 16, 17 en 18	In eisen 16 en 17 omschrijft Aanbesteder de (functionele) eisen aan de indoordekking. Omdat de nederlandse overheid nog geen veiling van de frequenties in de 3.5Ghz band heeft kunnen houden, bieden inschrijvers 5G aan o.b.v. spectrum sharing met 4G. Als gevolg hiervan is er geen performanceverschil tussen 4G en 5G DSS v.w.b. de functionele invulling die Aanbesteder zoekt (eis 16). Mag Inschrijver er daarom van uit gaan dat er minimaal 4G indoordekking geleverd moet worden?	Uw aanname is juist, er dient minimaal 4G te worden geleverd ten aanzien van deze eisen. Waar mogelijk dient Inschrijver 5G te bieden.
12	Eisen 6, 16, 17 en 18	Aanbestedende Dienst hanteert in eis 6 de term "4G en 5G". In de eisen 16, 17 en 18 hanteert Aanbestedende Dienst de term "4G/5G". Deze benaming zorgt bij Gegadigde voor onduidelijkheid, aangezien dit gelezen kan worden als "4G en 5G", of gelezen kan worden als "4G of 5G". Gegadigde interpreteert eis 6 als de toegang van het abonnement tot zowel het 4G als het 5G netwerk in het macronetwerk en Gegadigde interpreteert de indoor dekkings eisen 16, 17 en 18 als 4G of 5G. Gegadigde verwacht dat gebruikers van Aanbestedende Dienst bij indoor dekking functioneel spraak en data met een smartphone of tablet/laptop moeten kunnen gebruiken, ongeacht de gebruikte netwerktechnologie. Een gebruiker gaat immers niet sneller of anders bellen over 5G, of met een smartphone of laptop/tablet het verschil merken bij het gebruiken van een 4G en 5G netwerk. Daarnaast is de 3,5 Ghz band voor 5G nog niet door de overheid geveild. Eveneens zal 5G veelal gebruikt worden voor nieuwe datatoepassingen en IoT toepassingen. Voor reguliere telefonie en data voor personen, waar deze aanbesteding zich op richt, heeft 5G op dit moment geen meerwaarde. Als laatste is het enorm kostenverhogend voor Aanbesteder om alle 71 locaties van zowel een 4G als 5G indoor oplossing te voorzien. Daarom interpreteert Gegadigde eis 6 als "4G en 5G" en de indoor eisen 16, 17 en 18 als "4G of 5G". Gegadigde wil voorstellen dat operators zelf kunnen bepalen of er een 4G of 5G indoor dekkingsoplossing gerealiseerd dient te worden, zolang deze maar voldoet aan de eisen 16, 17 en 18. En indien er in de toekomst technologieën wegvallen, bijvoorbeeld 4G binnen de contractstermijn, dan zijn Inschrijvers zelf verplicht om een alternatieve oplossing, op basis van de eisen 16, 17 en 18, te verzorgen. Is bovenstaande correct weergegeven?	Uw toelichting is deels correct weergegeven. Eis 6 stelt eisen aan het radionetwerk van Inschrijver. Voor de overige eisen (16, 17 en 18) verwijst Aanbesteder naar de beantwoording van vraag 11. Voor toelichting op het abonnement verwijst Aanbesteder naar eis 68. Aanbesteder is akkoord dat operators zelf kunnen bepalen of er een 4G of 5G indoor dekkingsoplossing gerealiseerd dient te worden, zolang deze maar voldoet aan alle gestelde eisen in dit kader in het bijzonder de eisen 16, 17 en 18. Indien er in de toekomst technologieën wegvallen, bijvoorbeeld 4G binnen de contractstermijn, dan zijn Inschrijvers inderdaad zelf verplicht om een alternatieve oplossing, op basis van de eisen 16, 17 en 18, te verzorgen.
13	Eisen 16, 17 en 18	Is het correct dat de indoor dekking oplossingen in eisen 16, 17 en 18 altijd onafhankelijk van de buitendeckking moeten kunnen functioneren, waardoor indoor dekking oplossingen altijd voorzien zijn van een vaste infrastructuurkoppeling met de operator, om zo een stabiele en betrouwbare indoor dekking te realiseren?	De indoordekking hoeft niet onafhankelijk te werken van de buitendeckking. Uiteraard worden wel de gestelde eisen gehanteerd om het kwaliteitsniveau te bepalen en evalueren.
14	Prijzenblad	Wat bedoelt Aanbestedende Dienst met regel 14 op tabblad 1 Toelichting (Eigen referentie inschrijving)?	Hier mag Inschrijver een eigen ref. nr. of projectcodenr. invullen. Dit is overigens niet verplicht.
15	Prijzenblad	Hoe gaat Aanbestedende Dienst in het prijzenblad om met de drie genoemde financiële wijzigingen (KCC, Netwerk en MS365) die de komende jaren gaan plaatsvinden? Het uitgangspunt nu is dat deze wijzigingen niet meegenomen worden (en ook niet kunnen worden) in het prijzenblad. Als voorbeeld, Inschrijver A heeft de prijs van 4 Miljoen per jaar, dat resulteert in een TCO van 40 Miljoen. Inschrijver B heeft een inschrijfprijs van 5 Miljoen per jaar, dat resulteert in een TCO van 50 Miljoen. Inschrijver A wordt dan, uitgezonderd van de kwalitatieve score, de winnaar. Echter, Inschrijver A kan over enkele jaren, bij bijvoorbeeld de wijziging naar MS365, dusdanig hoge tarieven vragen (rekening houdende met een benchmark en marktconforme tarieven), dat dit de prijs van Inschrijver B (die lagere prijzen kan hanteren i.c.m. MS365) overstijgt. Achteraf heeft dan Inschrijver B de gunstigste prijs. Hoe gaat Aanbestedende Dienst om met deze factoren en hoe kan er in dit stadium een keuze gemaakt worden voor een termijn van 10 jaar terwijl de situatie in 2023-204 compleet wijzigt?	Inschrijver gaat uit van de onjuiste veronderstelling dat de introductie van MS365 een overgang van Telefonie daar naar toe betreft. Met de introductie van MS365 is binnen Telefonie enkel een koppeling daar naar toe nodig. Zie daarvoor ook de antwoorden op vragen 3 en 5. Omdat dit qua omvang een beperkte aanpassing betreft, zal Aanbesteder te zijner tijd een offerte vragen op basis van de door Inschrijver opgegeven uurtarieven en de dan noodzakelijke investeringen. Daarmee is het door u geschetste risico verwaarloosbaar.
16	Prijzenblad	Aanbestedende Dienst wenst in 2023 of 2024 over te stappen naar telefonie op basis van Microsoft technologie, waarmee de telefonie functionaliteit verreikt wordt met UC diensten. Wat is de reden dat Aanbestedende Dienst nu een telefonie oplossing en investering vraagt voor een dusdanig korte termijn?	Aanbesteder vraagt geen oplossing voor de korte termijn. Zie de beantwoording van vraag 3 en 5.
17	NVI 1 vraag 143	In vraag en antwoord 143 wordt alleen gesproken over de KCC dienstverlening. Het is volgens Gegadigde eveneens van toepassing om, volgens artikel 3.1 uit de Overeenkomst, investeringskosten die gedaan zijn voor het telefonie platform in rekening te brengen. Is dit correct?	Ja, uw aanname is correct. Alle investeringen zijn in de tarieven verwerkt.
18	NVI 1 vraag 143	De kosten voor de werkplek worden als prijs per maand uitgevraagd. Een telefonieplatform heeft altijd een hoge initiële investering en Inschrijvers zullen deze initiële kosten verrekenen met de operationele kosten in een maandtarief als prijs per werkplek per maand. Echter, na 2 of 3 jaar in 2023 of 2024, verandert de situatie en stopt dit platform en gaat Aanbestedende Dienst over naar MS365. Inschrijvers dienen daardoor de initiële kosten van het telefonieplatform in de business case te baseren op een korte periode van bijvoorbeeld 2 jaar en deze hoge kosten zullen vervolgens 10 jaar meewegen. Hoe gaat Aanbestedende Dienst om met deze financiële wijzigingen?	Zie het antwoord op vragen 3, 5 en 7.
19	UtI pagina 14 en Bijlage 3	Het is voor 99,99% zeker dat er eisen zullen zijn die nu ingevuld worden met het gekozen telefonieplatform, maar die niet ingevuld kunnen worden met MS365 dienstverlening. Hoe de MS365 in 2023 of 2024 er exact uit ziet is bij geen enkele Inschrijver bekend, maar uit onze ervaring kunnen wij zeggen dat bepaalde eisen niet of anders ingevuld moeten worden met MS365 oplossingen. Denk hierbij aan technologie, redundantie, SLA's, etcetera. Op welke wijze gaat Aanbestedende Dienst om met het loslaten van eisen in de toekomst?	Inschrijver gaat uit van een onjuiste aanname, zie het antwoord op vraag 2. De vraag op welke wijze Aanbesteder hiermee omgaat, is hiermee niet meer relevant.
20	UtI	Wat is de visie van Aanbestedende Dienst om deze complexe dienst maar voor een relatief korte periode tot in 2023 of 2024 uit te vragen? Een deel van de diensten verandert niet, zoals in pandige dekking, of bijvoorbeeld de databundel, maar de basis oplossing van deze aanbesteding, een geïntegreerde vast-mobiel telefonie oplossing, verandert in 2023/2024 bij de wijziging naar MS365. Kan Aanbestedende Dienst deze beleidskeuze/ haar gedachte hierachter toelichten?	Inschrijver gaat uit van een onjuiste aanname. Zie de antwoorden op vragen 2, 3, 4 en 5.
21	Eis 40 nummerweergave mobiele telefonie	Inschrijver heeft reeds in de marktconsultatie en in de Nota van Inlichten aangegeven dat Eis 40 niet geleverd kan worden in relatie tot oa Eis 37. Inschrijver constateert dat ook een andere aanbieder dezelfde beperkingen constateert met betrekking tot Eis 40. Hieruit blijkt dat Aanbesteder de markt op dit punt overvraagd. Inschrijver verzoekt nogmaals indringend om Eis 40 te laten vervallen. Gaat u daarmee akkoord. Indien u niet akkoord gaat, dan verzoeken wij u deze Eis om te zetten als Wens	Aanbesteder vraagt een vast-mobiele integratie, zoals gesteld in paragraaf 3.5 Koppeling Mobiel met Vast. In de marktconsultatie is niet gebleken dat nummerweergave volgens eis 37 of 40, niet mogelijk zou zijn. Aanbesteder is van mening dat eis 37 in combinatie met eis 40 niet juist wordt geïnterpreteerd. Toelichting: Op basis van eis 40 wordt elke nieuwe aansluiting door Opdrachtnemer geleverd met standaard instellingen voor nummerweergave: voor on-net gesprekken op 'aan' en voor off-net gesprekken op 'uit'. Bij een aanvraag voor wijziging van de nummerweergave voor off-net gesprekken op 'aan',

22	Eis 136 presence informatie	Is het correct dat u met antwoord 105 uit de NVI doelt op de softphonegebruikers? Op basis van eis 89 kan een softphone ook op een smartphone worden geïnstalleerd. Inschrijver gaat er vanuit dat eis 136 ook van toepassing is op die usecase, is deze aanname correct?	De aanname van Inschrijver is correct. Aanbesteder doelt op alle softphonegebruikers. Eis 136 ook van toepassing is op deze usecase.
23	Eis 102 nummerweergave mobiele telefonie	Is het correct dat uitsluitend de mobiele gebruikers die een profiel hebben op de telefooncentrale onderdeel uitmaken van de besloten interne gebruikersgroep (Closed User Groep)?	Nee dat is niet correct. De interne gebruikersgroep van Aanbesteder bestaat uit alle mobiele gebruikers en alle vaste aansluitingen die gebruik maken van de telefonienetwerk van Inschrijver.
24	Prijzenblad, UtI en Bijlage	Is het correct dat de smartphone abonnementen starten in de eerste staffel van 0-20TB? Gegadigde gaat daarbij uit van het verbruik, zoals opgegeven in de UtI bij 2.3 (Volume en Cijfers), met de berekening van 24.000 * 0,5GB. Is dit correct?	Zie het antwoord bij vraag 25.
25	Prijzenblad, UtI en Bijlage	Is het correct dat de data only abonnementen starten in de derde staffel van 20-25TB? Gegadigde gaat daarbij uit van het verbruik, zoals opgegeven in de UtI bij 2.3 (Volume en Cijfers), met de berekening van 4.000 * 5,7GB. Is dit correct?	Aanbesteder start in de migratiefase in de eerste staffel. De verrekening en de bepaling van de staffel vindt daarna plaats op basis van het werkelijk gebruik. Het is voor Aanbesteder niet mogelijk om nu met zekerheid te zeggen wat het verbruik zal zijn bij aanvang van de nieuwe dienstverlening. Daarom vraagt Aanbesteder een staffel uit, waarbij d.m.v. percentages de waarschijnlijkheid van de verschillende treden over de jaren wordt gebruikt om een (fictieve) totaalprijs te berekenen op basis waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld. Zie ook het antwoord van vraag 36 in de NvI 1.
26	Programma van eisen eis 203/231Vraag 76 NvI	Inschrijver begrijpt het standpunt van aanbestedende dienst. De keuze van een leverancier is een aangelegenheid voor Aanbesteder. Gaat Aanbesteder akkoord dat indien Inschrijver aantoonbaar kan maken dat de keuze voor een leverancier, door Aanbesteder, (mogelijk) nadelige gevolgen/tot economische schade kan leiden voor Inschrijver Aanbesteder zal afzien van een leverancier. Gaat Aanbesteder hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat niet akkoord met uw voorstel. (Mogelijke) nadelige gevolgen/economische schade voor Opdrachtnemer spelen zeker een rol in de overweging en de gesprekken die Aanbesteder voornemens is te voeren met Opdrachtnemer. Aanbesteder behoudt zich echter het recht voor de definitieve keuze voor een onafhankelijke leverancier voor een Pen-test of audit, zelf te maken.
27	Nota van Inlichtingen vraag 101	In NvI 1 zijn zeer veel vragen gesteld over de uitvraag van de Aanbesteder. Het is voor alle partijen wenselijk intransparantie en mogelijkerwijs ongelijke interpretatie van de aanbestedingsstukken te voorkomen. Alleen dan is het voor Aanbesteder mogelijk gelijkwaardige Inschrijvingen te beoordelen. Gezien de omvang, de scope, de complexiteit, het aantal gestelde vragen in de eerste vragenronde en de onduidelijkheden omtrent de aanbesteding voor werkplekken vragen wij daarom alsnog een 3e vragenronde te overwegen. Gaat Aanbesteder hiermee akkoord?	Er komt geen derde vragenronde. Echter, als er zeer wezenlijke en dringende vragen zijn, kunnen die gesteld worden. Aanbesteder zal alleen die vragen beantwoorden die naar het oordeel van Aanbesteder wezenlijk en dringend zijn voor de Aanbesteding, waarbij Aanbesteder vast zal houden aan de aangegeven fasering.
28	Prijzenblad	Wat verstaat Aanbesteder onder exploitatiekosten voor in pandige dekking op tabblad 5 van het prijzenblad (kolom F)?	De maandelijkse kosten die Inschrijver in rekening brengt voor het onderhoud en in standhouding van de dienstverlening, waar onder de life cycle kosten en de verwijderkosten aan het einde van gebruik. Zie ook de toelichting op het Tarievenblad bij tabblad 5. In pandige dekking.
29	Prijzenblad tabblad 5 (in pandige dekking)	Aanbesteder verwacht van Opdrachtnemers een kostenopgave voor de in pandige dekking over een periode van 10 jaar. Dit moet in het prijzenblad specifiek 'per locatie' worden aangegeven. Het is voor Aanbesteder, noch voor potentiële Opdrachtnemers, mogelijk om voor zo'n lange termijn nu een inschatting te maken. Dit is enerzijds gebaseerd op externe factoren, zoals bebouwing rondom de locaties welke kunnen veranderen, waardoor opeens wel een in pandige dekkingsoplossing nodig is, terwijl dat nu niet het geval is. Opdrachtnemer kan op dit moment goede in pandige dekking op een locatie hebben, maar worden gedwongen om een opstelpunt te verplaatsen. Bijvoorbeeld op verzoek van de gemeente of gebouweigenaar waarop haar mobiele opstelpunt is geplaatst. Er kan dan alsnog een probleem met in pandige dekking ontstaan. Kortom – dit is een grote glazen bol op basis waarvan Inschrijvers de kosten moeten bepalen. In de wijze waarop de aanbesteding is opgesteld legt de Aanbesteder het risico volledig bij Opdrachtnemers neer, bovenop de al stevige set aan juridische voorwaarden en boetes. Aanbesteder gaat hiermee volledig voorbij aan wat zij redelijk aan de markt kan vragen. Opdrachtnemer verzoekt Aanbesteder daarom met klem om de wijze waarop de kosten voor in pandige dekking worden berekend te herzien. Bent u bereidt om de kostenbepaling in het gunningmodel voor in pandige dekking terug te brengen naar 5 jaar? Als u daar niet toe bereid bent, bent u dan bereidt de wijze waarop het prijzenblad is opgebouwd te herzien? Opdrachtnemer stelt de volgende aanpassing voor: Opdrachtnemers krijgen de mogelijkheid een totaalbedrag in te vullen welke eenmalige- en exploitatiekosten zij maximaal zal rekenen voor in pandige dekking voor alle 71 locaties (dus geen verwijzing naar een specifieke locatie). Gaat u daarmee akkoord? Als u niet akkoord gaat, op welke wijze kunnen Opdrachtnemers de extra kosten die zij moeten maken toch in rekening brengen?	Aanbesteder gaat niet met uw voorstel akkoord. Aanbesteder wil een helder inzicht per pand van de kosten voor de in pandige dekking. Zie verder het antwoord op vraag 10.
30	NVI 1 vraag 16	Nog wat aanvullende vragen over de fax a) Zijn er nu twee faxservers? B) Er worden 24 sip kanalen gebruikt, kunnen deze worden verdeeld over de 2 siplijnen? C) Heeft elke SIP lijn zijn eigen regionale nummers? D) Welke SBC wordt gebruikt tussen de faxserver en de SIP verbinding van de provider?	A) In totaal heeft Aanbesteder bij de vier servers beschikking over 24 fax kanalen (lijnen naar de siptrunk) tegelijkertijd. B) Voor uitgaand wordt geconnecteerd naar de 10.32.6.7 gateway en wanneer deze down is dan wordt geconnecteerd naar de andere, 10.32.6.8. Voor inkomend verkeer worden de faxen verdeeld over de 4 iXware servers. C) Ja, de faxen hebben regionale nummers. D) SBC Amsterdam en SBC Apeldoorn.
31	NVI 1 vraag 17	In de NVI wordt verwezen naar eisen over meldingen en menu's. Kan opdrachtgever de juiste eis nummers uit het PVE benoemen die onder IVR beprijsd moeten worden?	Voor de volledigheid; De drie interne callcenters maken gebruik van de ACD-dienst. Hierin is de IVR-dienstverlening reeds inbegrepen in de prijsstelling. De eisen waarbij de IVR wel beprijsd moet worden, zijn eis 49, 92, 93, 128 en 137.
32	NVI 1 vraag 201	Inschrijver geeft aan dat er op dit moment geen softphone op mobiel wordt gebruikt. In eis 89 wordt de softphone voor de nieuwe situatie wel geëist. Kan opdrachtgever er dan vanuit gaan dat de connectiviteit van deze softphone met de callmanager van opdrachtgever zal worden ondersteund door IT oplossing bij opdrachtgever? Softphone maakt dan gebruik van (W)LAN en internet connectie van opdrachtgever?	De internet connectie op de mobiel wordt geleverd door Opdrachtnemer. De softphone kan gebruik maken van W (LAN) van Inschrijver. Inschrijver kan er vanuit gaan dat de softphone zal worden ondersteund door het IT-landschap van Aanbesteder.
33	NVI 1 vraag 203	Odrachtgever stelt terecht dat wachtrij beheer in het CCD domein liggen. Is het dus correct dat onder deze eis opdrachtgever moet faciliteren dat opdrachtgever een announcement kan activeren in geval van problemen bij het CCD en er daarvoor voldoende capaciteit is?	Dat is correct.
34	NVI 1 vraag 207	A) In het NVI antwoord staat "tussen 2030".. Bedoelt opdrachtgever "tussen de 20 en 30" ? B) Opdrachtgever stelt dat zij streeft naar een shared voice omgeving uit de cloud. Opdrachtnemer geeft aan dat deze platformen worden gebaseerd op een prijs per maand per voor een IVR, die ook bandjes kan afspelen. Kan Opdrachtgever het Tariefmodel hierop aanpassen met een af te nemen aantal voor het vergelijk tussen aanbieders. Het daadwerkelijke aantal zal dan afhangen hoeveel IVR's opdrachtgever zal gaan gebruiken in de praktijk.	A) Het gaat inderdaad om tussen 20 en de 30 meldteksten. B) De kosten voor huntgroepen dienen te worden verrekend over de Vaste Werkplek kosten. Kortom Aanbesteder gaat geen apart item Huntgroep in het prijsmodel opnemen. Zie ook het antwoord op vraag 35.

35	NVI 1 vraag 219	Opdrachtgever stelt dat zij streeft naar een shared voice omgeving uit de cloud. Opdrachtnemer geeft aan dat deze dienstverlening wordt gebaseerd op een prijs per maand per huntgroep en gebruiker . Kan opdrachtgever het Tariefmodel hierop aanpassen met een af te nemen aantal voor het vergelijk tussen aanbieders. Het daadwerkelijke aantal zal dan afhangen hoeveel huntgroepen en gebruikers opdrachtne­mer zal gaan gebruiken in de praktijk.	Zie de beantwoording op vraag 34. Inschrijver dient de kosten van de huntgroep op te nemen in de uitgevraagde tarieven. Inschrijver kan hierbij uitgaan van een totaalaantal van 1.000 huntgroepen. Aanbesteder heeft de eis aangepast naar: "De huntgroep oplossing dient 1.000 groepen van maximaal 100 gebruikers per groep te kunnen ondersteunen, waarbij nummers in één mobiele oplossing moeten worden opgenomen in een huntgroep."
36	NVI 1 vraag 223	Opdrachtgever begrijpt het antwoord. Echter kan het deze niet plaatsen onder het kopje, aanvullende KCC dienstverlening. Bedoelt opdrachtgever hier kiesbeperkingen van de individuele KCC agenten die gewoon onderdeel uitmaken van het cloud telefonie platform van aanbesteder?	Dat is deels correct. Het gaat inderdaad om kiesbeperkingen. Het gaat echter niet om individuele KCC agenten, maar om een groep KCC Klantadviseurs.
37	NVI 1 vraag 224	Het antwoord verwijst naar NVI vraag 205 "De presence indicatie is noodzakelijk voor alle gebruikersgroepen van Aanbesteder. Het betreft tenminste de actuele aanwezigheidsgegevens (beschikbaar, bezet, afwezig) van alle UWV softphonegebruikers." Is het correct begrepen dat medewerkers met een softphone de status van collega's met een softphone moeten kunnen inzien? Indien niet correct, kan opdrachtgever dit dan nog duidelijker toelichten? Bijvoorbeeld, indien Odigio de status moet ontvangen, is er dan een API beschrijving van Odigio beschikbaar?	Het is correct dat de medewerkers met een softphone de status van collega's met een softphone moeten kunnen inzien. Zie ook de beantwoording op vraag 22.
38	NVI 1 vraag 225	Onder "aanvullende dienstverlening KCC" benoemt opdrachtgever dat "de dienst" ook de telefoniedienst naar agents betreft. Deze telefoons zijn gewoon onderdeel van de vaste telefonie oplossing en niet een op zichzelf staand platform. Opdrachtnemer kan geen aparte rapportage maken over de beschikbaarheid en abandon rate van dat deel. De beschikbaarheid van de vaste telefoniedienst wordt natuurlijk wel gerapporteerd en is voor KCC medewerkers hetzelfde. Is dat akkoord?	Dat is niet akkoord. Het gaat om de abandoned rate van het platform van Inschrijver en niet van de abandoned calls op de IVR.
39	NVI 1 vraag 228	Zijn de 1320 genoemde SIP kanalen dubbelgericht opgegeven? Dus voor zowel gesprekken naar Odigio als de terugkomende gesprekken naar de agents bij elkaar opgeteld is 1320 stuks.	De 1320 kanalen zijn dubbelgericht. Van de 1320 kanalen worden 9 kanalen gebruikt voor uitgaand verkeer van de KCC-agenten naar PSTN van de huidige telefonieleverancier. De overige 1311 kanalen worden gebruikt voor gesprekken van PSTN naar Odigio.
40	NVI 1 vraag 203	Opdrachtgever zal pas na de inleverdatum van NVI-2 een nieuwe definitie van eis 129 toe sturen. Mocht de nieuwe definitie nog onduidelijkheden bevatten voor opdrachtne­mer, staat opdrachtgever dan toe dat er nog een korte NVI-3 vraag wordt gesteld?	Zie het antwoord bij vraag 27.
41	NVI 1 vraag 220/eis 62	Wel spraak blokkade maar geen data blokkade is niet mogelijk. Inschrijver leest daarom in de beantwoording van opdrachtgever de volgende aangepaste eis 62 : "De Inschrijver dient het voor Aanbesteder mogelijk te maken om per aansluiting roaming voor zowel spraak als data, buiten Nederland uit te zetten". Is dat correct?	Dit is akkoord. Aanbesteder past de eis aan, naar: "De Inschrijver dient het voor Aanbesteder mogelijk te maken om per aansluiting roaming voor data, buiten de EU uit te zetten/aan te zetten. Voor roaming voor spraak, dient Inschrijver de mogelijkheid te bieden de roaming buiten Nederland uit te zetten/aan te zetten."
42	NVI vraag 83	In Eis 224 geeft u aan dat een Top storing leidt tot onbeschikbaarheid. In de beantwoording op vraag 83 uit NVI 1 voegt u Hoog incidenten daar aan toe. Dat laatste lijkt Inschrijver niet juist gezien Tabel 4. Kunt u uw antwoord op NVI-vraag 83 corrigeren ?	Ja, dat corrigeert Aanbesteder bij deze. De beschikbaarheid wordt gemeten als er sprake is van Top- incidenten.
43	Tabel 2	U geeft aan dat u in 98% van de aangemelde verzoeken of storingen via e-mail of web portaal/tooling binnen 60 minuten een ontvangstbevestiging wilt ontvangen. Tegelijkertijd staat in tabel 6 dat de beantwoording van elektronische TOP en HOOG tickets door Inschrijver < 5 minuten dient te zijn en voor overige tickets < 30 minuten. Kunt u het verschil uitleggen tussen wat in tabel 2 en tabel 6 staat?	Aanbesteder is het eens met de constatering. Aanbesteder verwijdt de regel in Tabel 2 van het Programma van Eisen. Tickets/verzoeken die niet de prioriteit Hoog of Top hebben dienen binnen 30 minuten te worden beantwoord.
44	Eis 221	U berekent de beschikbaarheid van de Mobiele Telefonie over 7x24 uur. Terwijl uw service window van 7.00-19.00 is, zo staat in Tabel 1. Dit rijmt niet met elkaar. U berekent de beschikbaarheid van de Vaste Telefonie wel over 5x12 uur. Kunt u de berekening van de beschikbaarheid van de Mobiele Telefonie aanpassen naar 5x12 uur?	Service window en beschikbaarheid zijn twee verschillende zaken. Aanbesteder wil door Opdrachtnemer worden ondersteund binnen het service window, van 7.00-19.00, voor bijvoorbeeld changes en andere verzoeken. De beschikbaarheid van mobiele telefonie dient echter 7x24 te zijn. Vaste telefonie dient beschikbaar te zijn tijdens 7.00-19.00 (5x12). De berekening voor de beschikbaarheid zal aan de hand van deze tijden worden gemaakt.
45	Eis 290	In dit vernieuwde document 0.9 wordt gesproken over de overgang van de oude (Ericsson) naar de huidige Cisco situatie. Er wordt gesproken over 80 ACD agents. In de UTI staat dat er 190 ACD agenten zijn. Voor het goed dimensioneren van het platform is het voor opdrachtne­mer belangrijk de realiteit te kennen. Kunt u de juiste aantallen benoemen?	Er zijn 190 ACD-agenten in totaal bij Aanbesteder. Hiervoor wordt de Dienst uitgevraagd. De 80 ACD-agenten genoemd in het Functioneel ontwerp 0.9, hebben alleen betrekking op de aantallen van de Servicedesk IV. De overige Agents zijn actief bij de Servicedesks HRM en Facilitair. Zie ook het antwoord op vraag 85.
46	Eis 290	In het document worden de functionaliteiten voor agents en supervisors beschreven. In het prijzenblad is enkel een entry opgenomen voor ACD supervisors te be­prijzen. Kan opdrachtgever een regel toevoegen voor ACD agents?	Zie het antwoord op vraag 85.
47	NVI-vraag 262	Opdrachtgever geeft in NVI vraag 208 aan dat voor ongeveer 8.000 sims geen vast mobiel koppeling nodig is. Opdrachtnemer doet een herhaalde oproep om een extra prijsregel toe te voegen om voor de overige 2/3 van de sims de vast mobiel koppeling te kunnen be­prijzen. Als er geen financieel verschil zit in de sim prijs dan is de inschatting van Opdrachtnemer dat in de praktijk voor elke sim een VMI uitgevraagd zou kunnen worden. Daar dat voor 8.000 sims niet is ingeprijsd zal dit voor Opdrachtnemer grote negatieve financiële impact hebben.	Aanbesteder gaat niet akkoord met het toevoegen van een extra prijsregel. Aanbesteder wil de beheerlast niet vergroten door een extra type aansluiting toe te voegen.

48	NVI-1 vraag 263/264	Voor een goede dimensionering, het opstellen van een businesscase en het opstellen van het project plan is het voor Opdrachtnemer belangrijk om vooraf duidelijkheid te hebben over de juiste aantallen waar Opdrachtnemer rekening mee dient te houden. Opdrachtnemer is ervan overtuigd dat tevens in het belang is van Opdrachtgever. Dient opdrachtnemer derhalve uit te gaan van gegevens uit het retransitieplan van BT?	Aanbesteder verwijst naar de vermelde aantallen in het Tariefmodel. Deze vormen de meest concrete inschatting over de verwachte afname. De aantallen in het retransitieplan van BT zijn een momentopname. Deze zijn ter informatie. Zie tevens de antwoorden op vragen 263 en 264 uit NvI1.
49	NVI-1 vraag 208	Uit de gegevens in het verkeervolume overzicht van opdrachtgever blijkt dat er in de laatste maanden geen verkeer meer is op 0900 nummers. Daarnaast zijn de aantallen gesprekken en hoeveelheid belminuten op 0800 nummers gedaald. Dit is in tegenspraak met het antwoord van Opdrachtgever op vraag 208. Is Opdrachtgever bereidt het prijzenblad hierop te actualiseren?	De beantwoording van vraag 208 NvI 1 ziet op de aantallen nummers en dat antwoord blijft ook geldig. Aanbesteder constateert ook dat het verkeer is gedaald en heeft de aantallen in het Prijzenblad, tabblad 2. Vaste Telefonie, voor de 0900-nummers aangepast. Voor de 0800-nummers ziet Aanbesteder onvoldoende aanleiding om die ook aan te passen. Het aangepaste Tarievenblad (versie 1.2) is bij eze NvI meegestuurd.
50	Bijlage 10 Tariefmodel tabblad 5.	In tabblad 5 van het Tariefmodel wordt gerekend met een periode van 10 jaren. Dit is niet in overeenstemming met artikel 3.4 van de DFA. Hierin wordt weergegeven dat de eenmalige kosten voor het realiseren van de inkoopdekking over een vaste periode van 6 jaren mag worden gefactureerd. Om onduidelijkheid hierover te voorkomen verzoekt Opdrachtnemer om het tabblad 5 van het Tariefmodel hierop aan te passen.	De berekening in het Tarievenblad is correct en ook in overeenstemming met het DFA. De eenmalige investeringen worden over 6 jaar (72 maanden) verdeeld. Daar wordt dan over 10 jaar het exploitatiemaandbedrag bij geteld voor de totale kosten over 10 jaar. Een aanpassing is dus niet nodig.
51	NVI-1 vraag 237	Opdrachtgever bevestigt de aannname van opdrachtnemer dat tussen de cloud telefonie oplossing (van inschrijver) en vaste toestellen (op UWV WAN/LAN) alleen op IP niveau routing plaats vindt, en dat er niet dat op SIP/RTP applicatie niveau de dienstverlening wordt beïnvloed door een andere party, zoals KPN met een SBC. Omdat de toelichting toch weer iets anders schetst en spreekt over een SIP trunk, kan opdrachtgever nogmaals bevestigen dat toestellen die geplaatst worden in het LAN zonder enige belemmering van een KPN SBC kunnen registreren op de cloud telefonie oplossing via de IP-VPN transmissie die opdrachtnemer zal aanleggen naar de koppelpunten van KPN? In de cloud architectuur vervult deze SBC namelijk geen functie, behalve wellicht een IP routing inspectie.	Ja, dat kan Aanbesteder bevestigen. Indien er een volledige cloud hosted VoIP centrale als dienst wordt aangeboden, dan zal de dienst uiteraard de vereiste IP connectiviteit hebben met het LAN van Aanbesteder, onder andere voor het registreren van toestellen en het transporteren en routeren van het spraakverkeer. Inschrijver dient in de geboden oplossing deze connectiviteit (b.v. IP/VPN) mee te nemen, zodat het Aanbesteder LAN veilig gekoppeld kan worden. De details van deze connectiviteitsoplossing zal Opdrachtnemer na contractering moeten uitwerken in afstemming met de netwerkleverancier van Aanbesteder. Let wel: het spraakverkeer vanuit de CCD dienst van Capgemini wordt via SIP trunks op een SBC bij Aanbesteder afgeleverd. Dit kan een SBC van Aanbestder zijn of een SBC behorende tot de dienst van Inschrijver.
52	NVI-1 vraag 118	De dienstverlening wordt geheel redundant uitgevoerd. De kans op een totale uitval en de dienstverlening voor UWV totaal onbeschikbaar is, is bijzonder klein. In het geval dat er wel een totale uitval optreedt, is een oplostijd van 2 uur niet realistisch. Inschrijver vraagt u nogmaals om in ieder geval de incident oplostijd van 2 uur te wijzigen in 4 uur. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat niet akkoord. Bij een totale onbeschikbaarheid dient de dienst zo snel mogelijk hersteld te worden. Een incident oplostijd sluit hier onvoldoende bij aan.
53	Eis 243	U geeft aan dat u uw SM-tool Omnitracker gebruikt om Service management zaken als incidenten, service requests, standaard/niet-standaard wijzigingen in te dienen bij Inschrijver. Voorziet u nog een verdere opdeling in categorieën van deze 3 typen Service management zaken? Dit helpt Inschrijver om de impact van de te bouwen API-koppeling in te schatten.	Nee, Aanbesteder ziet geen verdere opdeling van de 3 categorieën Service Management.
54	NVI-1 vraag 124	Opdrachtgever geeft de locaties van de leverancier van de WAN verbindingen. Klopt het dat inschrijver dus twee verbindingen levert vanuit haar datacentra naar de twee equinix locaties MK1 en MK3 t.b.v. CCD + twee redundante verbindingen naar Apeldoorn en Amsterdam, de koppellocaties van het UWV welke in bijlage 3a op pagina 5, "Toelichting situatie na migratie", zijn aangeduid als nummer 6 en 7?	Het is correct dat Inschrijver twee verbindingen levert naar de twee Equinix locaties voor de koppeling naar de Contact Center Dienst leverancier. Het is niet correct dat Inschrijver twee verbindingen naar Apeldoorn en Amjsterdam dient te leveren. In overleg met de netwerkleverancier moet de Inschrijver bepalen op welke locatie(s) redundant gekoppeld moet worden met het netwerkleveranciers- /UWV-netwerk. Dit is afhankelijk van waar de IP-telefooncentrale wordt gehuisvest.
55	NVI-1 vraag 208	Opdrachtgever geeft in NvI vraag 208 aan dat er voor ongeveer 8.000 sims geen vast mobiel koppeling nodig is. Betekent dit dat de overige nummers nu wel gebruik maken van een vast mobiel koppeling? Zo ja, kunt u dan nader toelichten welke functionaliteiten zij gebruiken? Dit zodat hier bij het maken van de planning voor de porteringen rekening mee gehouden kan worden.	Nee, dit is niet juist. Momenteel wordt er geen gebruik gemaakt van een vast mobiel koppeling. Voor alle duidelijkheid: In de uitvraag geldt dat er geen onderscheid wordt gemaakt tussen aansluitingen met of zonder vast mobiel koppeling. Alle aansluitingen op basis van de nieuwe overeenkomst dienen dus een vast mobiel koppeling te hebben.
56	Eis 243	Kunt u de specificatie geven van de API van uw SM-tool Omnitracker ? Dit helpt Inschrijver de impact te bepalen van de te bouwen koppeling.	Ja. Hiervoor is een web-pagina beschikbaar waarop de specificaties van omnitracker vermeld staan. De specificaties zijn te vinden via: https://www.omnitracker.com/nl/producten/interfaces/ .
57	Eis 306 en 308	Opdrachtnemer denkt aan een train de trainer of super user principe om te zorgen voor een snelle adaptatie van de nieuwe omgeving door gebruikers. Zouden hiervoor de in eis 306 genoemde IM en ICT medewerkers kunnen worden ingezet?	Dat kan zeker. Aanbesteder maakt vaker gebruik van key users bij een implementatie. Op het moment dat de migratie start zal Aanbesteder aangeven welke key users hiervoor ingezet kunnen worden.
58	NVI-1 vraag 221	Opdrachtgever geeft aan dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het plaatsen van nieuwe toestellen en het patchen. Heeft Opdrachtgever een overzicht van de verdeling van de deskphones over de locaties? Dus hoeveel deskphones zijn er op elke locatie?	Ja, dat overzicht stelt Aanbesteder beschikbaar in de Dataroom (zie afbeelding "Overzicht - verdeling deskphones per locatie"). Het betreft een momentopname van de CMDB.
59	NVI-1 vraag 200	In het A UTI document wordt een periode van 11 maanden aangehouden voor de migratie, maar in eis 305 wordt gesproken van 9 maanden. Kan dit worden aangepast?	Eis 305 wordt aangepast naar 11 maanden. Bij deze NvI is het aangepaste PvE bijgesloten.

60	NVI-1 vraag 221	Opdrachtgever geeft aan dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het plaatsen van nieuwe toestellen en het patchen. Wordt in de fase na migratie dit door Opdrachtgever zelf gedaan?	In het antwoord van vraag 221 van de NvI 1 staat abusievelijk opdrachtgever. De juiste tekst had moeten zijn: Het plaatsen van nieuwe toestellen en patchen dienen door Opdrachtnemer uitgevoerd te worden. Aanbesteder ziet drie situaties voor het plaatsen en patchen van nieuwe VoIP-toestellen: 1. De initiële realisatie tijdens de migratie. Deze werkzaamheden worden door Opdrachtnemer uitgevoerd. 2. Grote verhuizingen, zoals bijvoorbeeld bij het verplaatsen van afdelingen: Deze werkzaamheden worden in principe door de verhuiskartner van Aanbesteder uitgevoerd. 3. Losse plaatsing, verhuizing of verwijdering van toestellen buiten migratie en retransitie: Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door Opdrachtnemer. Hiervoor heeft Aanbesteder een nieuwe tariefregel opgenomen op het Tabblad Vaste Telefonie. Een aangepaste versie van het Tarievenblad (versie 1.2) zal worden bijgesloten bij de NvI 2.
61	NVI-1 vraag 283	In eis 308 wordt verzocht om vakinhoudelijke afstemming m.b.t. communicatie met de communicatieadviseur van Aanbesteder. Dit behoort tot de mogelijkheden, maar Opdrachtnemer zou graag een indicatie hebben van de hoeveelheid tijd die communicatieadviseur van Aanbesteder hiervoor beschikbaar heeft per week om de communicatie gezamenlijk af te stemmen. Dit is namelijk ook van invloed op de doorlooptijd van de migratie. Kan Opdrachtnemer hier een inschatting van maken?	Inschrijver mag er vanuitgaan dat de Aanbesteder zich zo veel als mogelijk conformeert aan het schema van de inschrijver om zo de doorlooptijd van de migratie te minimaliseren. Aanbesteder gaat voor de afstemming met de communicatie adviseur uit van een maximale inzet van gemiddeld 2 uur per week. Aanbesteder zal met Opdrachtnemer na gunning bij de afstemming over het definitieve migratieplan afspraken maken over de werkelijke beschikbaarheid.
62	NvI 1 vraag 322	Aangezien UWV al bij een vermoeden 50% van het maandelijks verschuldigde in mindering mag brengen is wel degelijk sprake van een ingrijpende bemoeienis die niet redelijk wordt geacht. Wij verzoeken u dan ook nogmaals deze bepaling te schrappen. Mocht UWV daar wederom niet akkoord mee gaan, verzoeken wij een bepaling toe te voegen dat UWV een schadevergoeding verschuldigd is indien onterecht bedragen in mindering zijn gebracht. Gaat UWV hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat akkoord met schrappen van artikel 11.8 van de Overeenkomst.
63	NvI 1 vraag 324	Uw stelling dat er geen sprake kan zijn van wederkerigheid betwisten wij. UWV kan wel degelijk intellectuele eigendomsrechten schenden, namelijk van de diensten die door opdrachtnemer worden geleverd. Om de overeenkomst in balans te krijgen is het verzoek om wederkerigheid dan ook niet meer dan redelijk. Kan UWV alsnog akkoord gaan met het verzoek tot wederkerigheid, of als alternatief de beperkingen van artikel 22 alsnog van toepassing te verklaren?	Aanbesteder gaat akkoord met het wederkerig maken van dit artikel. Aanbesteder gaat ook akkoord met het van toepassing laten zijn van artikel 22 van de Overeenkomst. De concept Overeenkomst is hierop aangepast. Deze aangepaste versie is bijgesloten bij deze NvI 2.
64	NvI 1 vraag 329	Wij herhalen de constatering dat de beperking van aansprakelijkheid geheel niet in balans is. Het wordt zeer onredelijk geacht dat UWV haar maximale aansprakelijkheid lager stelt dan die van opdrachtnemer. Wij stellen dan ook voor dezelfde bedragen te hanteren zoals vermeld in artikel 22.2. Gaat UWV hiermee akkoord?	Aanbesteder verhoogt het maximale bedrag voor de aansprakelijkheid van Aanbesteder conform uw voorstel tot €1.000.000,- Euro. De concept overeenkomst is hierop aangepast en bijgesloten bij deze NvI.
65	NvI 1 vraag 330	In uw antwoord op vraag 164 maakt u melding van een acceptabele wederpartij. Aanbestedingsrechtelijk dient u aan te geven wat u hier onder verstaat. Dit mag namelijk niet een subjectieve overweging zijn. Primair verzoeken wij deze bepaling te schrappen, of als alternatief op te nemen wat een onacceptabele overnemende wederpartij zou zijn. Gaat UWV hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat akkoord met het niet van toepassing zijn van artikel 24.1 sub 4 van de Overeenkomst, tenzij het een overname betreft van een partij waarop de Inschrijver een beroep heeft gedaan bij Inschrijving om te voldoen aan de geschiktheidseisen. De concept overeenkomst is hierop aangepast en bijgesloten bij deze NvI.
66	NvI 1 vraag 336	Kan Opdrachtnemer ervan uitgaan dat het antwoord dat UWV geeft bij NvI vraag 46 ook geldt voor de hier genoemde (bepaalde) (groepen) Personeel?	Nee, het antwoord vraag 46 NvI 1 geldt niet voor de genoemde (bepaalde) (groep) Personeel.
67	NVI 1 vraag 272	Opdrachtgever geeft aan in 5 batches de mobiele aansluitingen te willen migreren. Opdrachtnemer gaat er vanuit dat de porteringen van 1 batch over meerdere dagen verspreid mogen worden. Is dat correct?	Dat is correct.
68	Eis 124, PVE	Mag opdrachtnemer ervan uit gaan dat de interne LAN bekabeling bij opdrachtgever CAT5 of hoger is?	Daar mag Opdrachtnemer van uit gaan.
69	NVI-1 vraag 124	Inschrijver gaat ervanuit dat de gebruikers met de softphone clients en deskphones direct geregistreerd kunnen worden op de aangeboden cloud dienst door inschrijver. Dit zodat de actuele status van alle gebruikers correct kan worden weergegeven. Mag opdrachtnemer ervan uit gaan dat er geen beperkingen hiervoor in het Lan/Wan van opdrachtgever zijn?	Er zijn hiervoor geen beperkingen in het LAN/WAN voor softphones en deskphones.
70	Eis 210, PVE	De gebruikersportalen van inschrijver zijn in het Nederlands echter de Admin portal is in het Engels gaat het UWV hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
71	Eis 160: Agent: Eigen gesprek	In de oplossing die de inschrijver wil aanbieden kan de agent zijn contact moment inzien van het type contactmoment zoals telefonisch, email, social media en ook hoe laat het contact moment is gestart en de omschrijving van het contactmoment. Gaat UWV hiermee akkoord?	Ja Aanbesteder gaat hiermee akkoord, mits dit ook in een overzicht (view) weergegeven kan worden. De details van deze views staan toegelicht in de bijlage Functioneel Ontwerp ACD 0.9.
72	Eis 163, PvE : Supervisor Alert	Inschrijver gaat op een andere manier om met alerts/thresholds. Per service que kan dit als volgt vastgelegd worden ingesteld waarbij de thresholds zelf door UWV worden bepaald. Te weten: -Routen op basis van de langst wachtende. -Aantal wachtenden. -Ingelogde agents. -Beschikbare agents Aan de hand van bovenstaande parameter zijn minimaal de volgende acties mogelijk: -Afspelen van een meldtekst. -Routen naar een andere wachtlijn (eventueel met prioriteit). -Doorverbinden naar een extern nummer. -Overflow naar een Groepsvoicemail. -Geautomatiseerd terugbelverzoek Of een combinatie van bovenstaande. Gaat UWV hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat hiermee akkoord. De alerts dienen inzichtelijk worden voor een Supervisor, zodat de Supervisor actie kan ondernemen. De supervisor krijgt bijvoorbeeld een notificatie als er te weinig agents beschikbaar zijn. De supervisor kan dan medewerkers bijschakelen door skills aan te passen of aan de medewerkers communiceren dat iedereen vooral beschikbaar moet staan en niet meer moet uitbellen.

73	Eis 166: Supervisor: Beschikbaar/ niet beschikbaar	In de oplossing die Opdrachtnemer wilt aanbieden, kan de Supervisor door middel van een Chat bericht een agent erop wijzen dat deze zich op beschikbaar of niet beschikbaar moet zetten. Gaat UWV hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat hiermee akkoord, mits een supervisor nog steeds zelfstandig, conform Eis 166, de status kan wijzigen. Het sturen van een chatbericht mag wel als alternatief, maar kan niet als vervanging worden gezien van de mogelijkheid dat de supervisor de status zelfstandig kan wijzigen, conform Eis 166.
74	Eis 167: Supervisor: afmelden	In de oplossing die Opdrachtnemer wilt aanbieden, kan de Supervisor door middel van een Chat bericht een agent erop wijzen dat deze zich af- of aan moet melden. Gaat UWV hiermee akkoord?	Zie hiervoor mutatis mutandis het antwoord op vraag 73.
75	Eis 172: Wachtrij	In de oplossing die Opdrachtnemer wilt aanbieden, wordt het aantal wachtenden alleen bij binnenkomst in de que gepresenteerd. Mocht er een beller met prioriteit in de wachtrij geplaatst worden dan heeft direct impact op de positie van de huidige bellers. Gaat UWV hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat hier niet mee akkoord. Ook tijdens het verblijf in de wachtrij dient een klant steeds opnieuw te horen hoeveel wachtenden er nog voor zijn.
76	Eis 175 en 180: Realtime Database informatie, vervolgvraag NvI 1 vraag 304	Inschrijver kan UWV API's leveren die het UWV zelf kan verwerken en gebruiken. Als bijlage heeft inschrijver de huidige sets van API's meegestuurd welke in loop van dit jaar verder zullen worden uitgebreid. Gaat UWV akkoord met het leveren van een API ter vervanging van een real time date koppeling welke ook ontbreekt op de Cloud oplossing die Inschrijver wil leveren? Inschrijver heeft de API documentatie (vertrouwelijk) bijgesloten. Tevens is het mogelijk om historische benodigde data te klaar te zetten zodat het UWV deze via SFTP op kan halen. Of dat deze wordt ge-exporteerd naar het UWV domein.	Het gebruik van API's/Webhooks is toegestaan, zolang deze oplossing voldoet aan de PvE-eisen en wat gesteld is in het 'Functioneel Ontwerp ACD 0.9'.
77	bijlage 3a Totaalbeeld IST SOLL situatie vs.1.0	Inschrijver gaat ervanuit dat de gebruikers met de softphone clients en deskphones direct geregistreerd staan op de aangeboden dienst door inschrijver. Gaat UWV hiermee akkoord?	Aanbesteder kan hier geen eenduidig antwoord op geven, aangezien de dienst van Inschrijver nu nog niet kenbaar is voor Aanbesteder. Dat de soft- en hardphones geregistreerd moeten zijn binnen de aangeboden dienst is evident, maar de wijze waarop dat tot stand komt kan verschillen. Zie verder het antwoord op vraag 51.
78	Utl EA vaste en mobiele telefonie, hfd 4.1 fasering	Aan het aantal vervolg- en nieuwe 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-2 pas mee naar de definitieve designfase kan brengen. Kan opdrachtgever daarom extra tijd inbouwen en alle fases na de beantwoording van NvI-2 met minimaal 2 weken opschuiven zodat er een kwalitatief hoogwaardige aanbidding tot stand kan komen?	Aanbesteder begrijpt uw verzoek en motivering en stelt de Inschrijftermijn met twee weken uit. Dat betekent dat de uiterste termijn voor Inschrijvingen nu staat op maandag 21 maart 2022 om 10.00 uur. Dit is ook in de Utl aangepast die bij deze NvI wordt meegestuurd. Ten aanzien van de daaropvolgende data: deze schuiven niet allemaal met twee weken op. Aanbesteder zal de twee weken vertraging binnen de eigen procedure van beoordelen, besluitvorming en contracteren absorberen zodat de migratie data, de start- en de uiterste einddatum, vooralsnog ongewijzigd blijven.
79	Eis 2 en Prijzenblad	In het Prijzenblad staan de kosten voor Migratie voor de eerste 11 maanden. Hoe en waar kan Inschrijver de kosten voor de Migratie naar Microsoft in Eis 2 na jaar 4 weergeven?	Deze kosten worden niet al bij de inschrijving uitgevraagd. Zie verder de antwoorden op de vragen 2 en 3.
80	Looptijd vs Scope	Met een looptijd van 10 jaar komen er veel te veel variabelen in de mogelijke aanbidding. Zo is de separate Tender voor KCC na jaar 3 een grote verandering (in omzet) alsmede de Migratie naar Microsoft na jaar 4, om nog maar niet te spreken van de gevolgen van Covid waardoor er waarschijnlijk veel meer UWV medewerkers thuis zullen gaan werken. Zou de looptijd niet veel beter 3 jaar kunnen zijn, tot moment afsplisen KCC? Of anders 4 jaar tot overgang naar Microsoft? Zo nee, op welke wijze is deze looptijd proportioneel?	Nee, zie de antwoorden op de vragen 2 en 3.
81	Prijzenblad in relatie tot Eis 2	De huidige vaste telefonie dienstverlening wordt in het Prijzenblad uitgedrukt in een vaste prijs per Werkplek (alles inclusief). Er is in het huidige Prijzenblad geen mogelijkheid de prijs van de dienstverlening aan te passen naar de Microsoft dienstverlening in jaar 5. Wat is de visie van Aanbesteder dat er geen onderscheid kan worden aangeven in het Prijzen voor de eerste 4 jaar Vaste Telefonie en de prijzen vanaf jaar 5?	Zie de beantwoording van vraag 2.
82	Eis 2	Kan Aanbesteder aangeven welke Microsoft licenties nog verwacht worden van Inschrijver bij de Migratie in jaar 4 en welke UWV (zelf) reeds in haar bezit heeft?	Zie de beantwoording van vragen 5 en 6.
83	Eis 2	Wat is hier de relatie tot de Aanbesteding van de Werkplekken?	Uit uw verwijzing naar eis 2 maken we op dat u doelt op de integratie met MS365. In die zin is er geen relevante relatie met de Aanbesteding van Werkplekdiensten. Zie ook de beantwoording van de vragen 2 en 3.
84	Prijzenblad	Het is de ervaring van Inschrijver dat er ook nog analoge aansluitingen zijn (oa liften en slagbomen). Deze ziet Inschrijver nu niet terug in het prijzenblad. Zijn deze aansluitingen out of scope of voegt Aanbesteder deze alsnog toe aan het Prijzenblad?	Deze zijn niet in scope.
85	Prijzenblad.Eis 141 en verder	In het Prijzenblad wordt 20 keer ACD Supervisor genoemd. Inschrijver mist eigenlijk de ACD agents in dit overzicht. Wil Aanbesteder deze alsnog toevoegen aan het Prijzenblad?	Inderdaad de ACD agenten staan niet in het Tariefmodel, fout van ons. Daar hebben we er 190 van. Het Tariefblad is hierop aangepast en de aangepaste versie (versie 1.2) is bij deze Nota van Inlichtingen 2 meegestuurd. Zie ook het antwoord op vraag 45.
86	Eis 151/Prijzenblad	In het Prijzenblad Vaste Telefonie staat nu 1 IVR opgenomen. Hoe dienen we dit te interpreteren? Is Aanbesteder op zoek naar de prijs van 1 IVR?	Aanbesteder bedoelt hiermee 1 IVR-dienst te willen afnemen. Zie ook het antwoord bij vraag 207 uit de NvI 1 en de beantwoording van vraag 31 van deze NvI 2.
87	Prijzenblad	SIP Trunks dienen in de dienstenprijs te worden opgenomen. De KCC SIP Trunks zullen eruit gaan na jaar 3. Mag Inschrijver hieruit concluderen dat de overige SIP Trunks die blijven na vertrek KCC in de dienstenprijs van de (overige) werkplekdiensten dienen te worden opgenomen?	Dat is correct.
88	Utl blz 9: Ontwikkelingen UWV	In de Utl pagina 9 geeft Aanbesteder aan dat het aantal thuiswerkers naar aanleiding van COVID19 mogelijk zal gaan toenemen in de toekomst. In het Prijzenblad wordt voor de Vaste Telefonie geen enkele rekening gehouden met de mogelijke afname diensten door meer thuiswerken. Hoe wil Aanbesteder hiermee omgaan?	Zoals ook vermeld in NvI 1: "De in het Tarievenblad vermelde aantallen zijn bedoeld ter indicatie, om invulling te geven aan de Inschrijvingen." Deze aantallen zijn gebaseerd op de naar eer en geweten gemaakte inschattingen van Aanbesteder. Met betrekking tot een mogelijke afname verwijst Aanbesteder naar de beperking daarvan per jaar zoals is opgenomen in de DFA, paragraaf 3.2
89	Eis 136: Presence en vraag 105 uit de Nota van Inlichtingen Eerste Ronde	Begrijpt Inschrijver Aanbesteder goed dat de presence informatie de aanwezigheidsgegevens dient weer tegeven van alle Softphone gebruikers?	Dat is correct.

90	Programma van Eisen Paragraaf 3.5 Koppeling Mobiel met Vast (huntgroepen)	Klopt het dat de 8.000 Mobiel Only gebruikers geen gebruik gaan maken van hunt groepen / close user groups?	Alle aansluitingen moeten gebruik kunnen maken van de faciliteiten. Of dat in de praktijk ook zal gebeuren is nu niet met zekerheid te bepalen. Zie verder de beantwoording van vraag 47.
91	Gunningscriteria	Mag Inschrijver een management samenvatting geven, en toevoegen als extra Document, als aanvulling op de inhoud van de gunningscriteria?	Dit document valt niet onder de gevraagde documenten en zal daarom niet worden meegewogen in de beoordeling van de gunningscriteria. Aanbesteder kan immers vanwege de beginselen van transparantie en gelijke behandeling geen extra, door Inschrijver toegevoegde documenten meewegen in de beoordeling van de gunningscriteria.
92	Vragenrondes	Komt er nog een derde vragenronde?	Zie het antwoord op vraag 27.
93	Bijlage 1g Benchmark Procedure – artikel 3.4	In het verlengde van het aanpassen van de Benchmark Procedure, in die zin dat er sprake is van wederkerigheid, gaat UWV ermee akkoord dat UWV en Opdrachtnemer de geselecteerde deskundige gezamenlijk instrueren om de billijkheid van de procedure te waarborgen en vooringenomenheid te vermijden. Inschrijver is bereid om de kosten van de deskundige gelijk te delen met UWV.	De benchmarker is onafhankelijk en objectief (zie artikel 3.5 van de benchmarkprocedure). Aanbesteder wijst op artikel 3.6 van de benchmark procedure waarin is opgenomen dat de benchmarker de Referentie Groep vaststelt na overleg met Partijen. Ook wijst Aanbesteder op artikel 5.3 en 5.4 van de benchmark procedure waarin is o.a. is opgenomen dat de Benchmark wordt uitgevoerd op een door Partijen overeengekomen set van Kwalitatieve en Kwantitatieve Indicatoren (scope). Kortom, Aanbesteder zal de benchmarker niet eenzijdig instrueren. Voorzover daar op enig moment toch sprake van zou zijn, is Aanbesteder akkoord om dit gezamenlijk met Opdrachtnemer te doen.
94	Bijlage 1g Benchmark Procedure – artikel 8.1 c. en artikel 8.2	In het verlengde van het aanpassen van de Benchmark Procedure, in die zin dat er sprake is van wederkerigheid, gaat UWV ermee akkoord dat de ingangsdatum voor de prijscorrectie drie (3) maanden na dagtekening van het definitieve Benchmark Rapport is. Dit is immers redelijk voor beide partijen om met een prijsverhoging, dan wel een prijsverlaging rekening te houden. Dit houdt vervolgens in dat artikel 8.2 als volgt wordt aangepast: "indien de aanpassing in artikel 8.1 niet uiterlijk binnen vijf (5) maanden na dagtekening van het definitieve Benchmarkrapport is doorgevoerd. Inschrijver is niet op de hoogte op het moment van het indienen van de vragen (2e ronde) wat de aanpassingen in de Benchmark Procedure zullen zijn en wenst dat nog gelegenheid tot het stellen van vragen hierover wordt geboden, met name wat de rechten zullen zijn van Inschrijver indien wordt vastgesteld dat de prijzen kunnen worden verhoogd door Inschrijver.	Aanbesteder gaat akkoord met de voorgestelde aanpassingen van de termijnen en zal deze aanpassen in de benchmarkprocedure. Voor de mogelijkheid om vragen te kunnen stellen verwijst Aanbesteder naar het antwoord op vraag 27.
95	Bijlage 1g Benchmark Procedure – definities	Opdrachtnemer stelt voor om de volgende definitie op te nemen: Marktprijs: De waarde die wordt bepaald door de gemiddelde prijs van de geselecteerde Referentie Groep.	Aanbesteder gaat hiermee niet akkoord, zie het antwoord op vraag 96.
96	Bijlage 1g Benchmark Procedure – artikel 3.6	Is UWV bereid om de volgende clause op te nemen in artikel 3.6: "De vergelijkingsmethodologie om de Marktprijs vast te stellen is gebaseerd op een Referentie Groep waarbij gebruik wordt gemaakt van ten minste vijf (5) contracten van drie (3) vergelijkbare partijen die als marktleiders worden erkend op het gebied van vergelijkbare geleverde diensten."	Nee, Aanbesteder gaat niet akkoord met uw voorstel. Het is aan de benchmarker om de methode en invulling daarvan. vast te stellen.
97	NvI 1 vraag 337: Rectificatie	NvI 1 vraag 337:Rectificatie: Aanbesteder komt terug op een antwoord dat in de NvI 1 is gegeven.	Opdrachtgever zou n.a.v. deze vraag in nvi 1 de termijn in artikel art 15.6 lid 1 van de BVO aanpassen. Met aanpassing van de BVO van verwerker naar verwerkingsverantwoordelijke is art 15 echter geheel komen te vervallen en valt er dus niets aan te passen.
98	nvI 1 vraag 192: Rectificatie	NvI 1 vraag 192: Rectificatie: Aanbesteder komt terug op een antwoord dat in de NvI 1 is gegeven.	De definitie van UWV gegevens is in tegenstelling tot eerder in nvi 1 aangegeven: Alle (persoons)gegevens die Opdrachtnemer in het kader van de verlening van de Diensten verwerkt. De aangepaste definitielijst wordt met nvi 2 gepubliceerd.
99	nvI 1 vragen 36 en 313: Rectificatie	NvI 1 vragen 36 en 313: Rectificatie: Aanbesteder komt terug op twee antwoorden dat in de NvI 1 is gegeven.	Ten aanzien van de facturatie van de datakosten van de mobiele databundel geldt dat de vaste abonnementskosten maandelijks vooraf in rekening worden gebracht en de datakosten achteraf op basis van daadwerkelijk verbruik en de van toepassing zijnde trede van de bundelstaffel. Het DFA is hierop aangepast (zie paragraaf 3.3). Een aangepaste versie van de DFA is opgenomen bij deze NvI 2.