

Programma van Eisen Overige (Arbo) accessoires – Perceel 2

Toelichting op deze Bijlage

- Dit Programma van Eisen (PvE) geeft een overzicht van de minimale eisen die gesteld worden aan de aanbieder van Inschrijver.
- Inschrijver dient te voldoen aan de minimum eis niet te beschouwen als een beoordeling, maar als een minimum vereiste.
- Van onderstaande eisen dient Inschrijver aan te geven of hij hieraan voldoet. De hieronder vermelde eisen zijn 'harde' eisen, dat wil zeggen dat Inschrijver eraan moet voldoen om voor de opdracht in aanmerking te komen.
- De in het PvE gehanteerde begrippen zijn gedefinieerd in 1.4 van de Utl.

Deze aanbesteding bestaat uit twee percelen en bevatten producten en diensten die vallen binnen de percelen Werkplekken ICT-hardware incl. bijbehorende accessoires (perceel 1) en Overige (Arbo) accessoires (perceel 2). Dit PvE heeft betrekking op perceel 2.

Perceel 2 Overige (Arbo) accessoires

ICT producten

Voor de producten en diensten die vallen in perceel 2 Overige (Arbo) accessoires wordt een onderscheid gemaakt in accessoires die vallen onder het UWV Kernassortiment en de overige accessoires. Voor producten binnen het UWV Kernassortiment wil UWV vooraf vastgestelde prijzen en levertijden afspreken.

Voor een inzicht in het huidige UWV kernassortiment wordt u verwezen naar bijlage 18 UWV Kernassortiment. Voor een indicatie van de te leveren accessoires buiten het UWV Kernassortiment wordt u verwezen naar bijlage 19 Jaaroverzicht 2020 bestellingen overige accessoires.

ICT diensten

- Toelevering accessoires
- Servicedesk
- Advies
- Bestelportaal
- Afhandelen hardwarematige defecten (garantie claimafhandeling)

1. Eisen aan de ICT diensten

Algemene eisen

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord Bevestigen met 'ja'
1.	Wanneer Inschrijver op enig moment gedurende de looptijd van het contract besluit om bedrijfsonderdelen of bedrijfsactiviteiten die betrokken zijn bij de levering van de dienst aan UWV, af te stoten of anderszins te reorganiseren, dan zal Inschrijver onverkort garant blijven staan voor de overeengekomen kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening aan UWV.	
2.	Inschrijver biedt accessoires aan welke bestemd en geconfigureerd te zijn voor de Nederlandse markt met een Nederlandstalige interface en in Nederland of Europa gangbare protocollen. De software (operating system) is in de Nederlandse taal. Uitzonderingen zijn toegestaan in situaties waar geen bruikbaar alternatief in de Nederlandse taal beschikbaar is, mits voorgelegd aan en goedgekeurd door UWV.	
3.	Alle aangeboden accessoires dienen te voldoen aan alle wettelijke eisen die hieraan door de Nederlandse overheid en de Europese Unie worden gesteld (bijvoorbeeld Arbo-normen, veiligheids- en milieunormen).	
4.	Elektrische Overige (Arbo) accessoires die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, zijn geschikt voor een netspanning van zowel 110 als 230 volt en 50/60 Hz. Bij Overige (Arbo) accessoires welke voorzien zijn van een eigen voeding: dit is een schakelende voeding.	
5.	Inschrijver biedt alleen nieuwe accessoires aan. UWV accepteert geen refurbished ICT hardware accessoires.	
6.	Alle ICT -hardware accessoires worden geleverd zonder logo's en belettering anders dan die standaard af fabriek zijn aangebracht.	
7.	Indien noodzakelijk wordt accessoires geleverd inclusief productgebonden systeemprogrammatuur waaronder firmware of microcode. Eventuele Gebruiksrechten (licenties) worden meegeleverd.	
8.	UWV heeft een UWV Kernassortiment waaruit UWV medewerkers kunnen bestellen, al dan niet na fiatting door een UWV gemandateerde medewerker. Naast het UWV kernassortiment kunnen overige accessoires bij Inschrijver besteld worden. Wanneer een specifieke Overige (Arbo) accessoires niet in het assortiment van de Inschrijver zit, zal Inschrijver deze elders inkopen en leveren aan UWV. UWV bepaalt voor het UWV kernassortiment de minimale specificaties. Vaststellen van merk, type en OS (operating system) vindt plaats na akkoord UWV.	
9.	Inschrijver biedt UWV de keuzevrijheid in merk, type en OS (operating system) van te bestellen hardware.	
10.	Gedurende de implementatie en (re) transitie wordt het concept DAP (dossier afspraken en procedures) in samenwerking tussen UWV en Inschrijver nader afgestemd en vastgesteld.	

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord Bevestigen met 'ja'
11.	Gedurende de implementatie en (re) transitie wordt het concept SLA (service level agreement) in samenwerking tussen UWV en Inschrijver nader afgestemd en vastgesteld.	

Toelevering

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord Bevestigen met 'ja'
12.	Alle (om)verpakkingen dienen te zijn voorzien van een pakbon met tenminste de namen van de artikelen, artikelnummers, opdracht nummer en de naam van de ontvanger.	
13.	De Inschrijver levert de Overige (Arbo) accessoires op ieder door de UWV gewenst adres (UWV of thuislocaties van eindgebruikers en overige locaties) binnen Nederland af en incidenteel op verzoek van UWV in het buitenland.	

Servicedesk

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord Bevestigen met 'ja'
14.	Inschrijver heeft een servicedesk waarmee gecommuniceerd kan worden over meldingen en registratie die betrekking hebben op bestellingen, leveringen garantieafhandeling, factuurspecificaties en offertes. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn.	
15.	Alleen door UWV geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen gedurende in de SLA Parameters en KPI's genoemde openingstijden telefonisch in contact te kunnen treden met de servicedesk.	
16.	De servicedesk van de Inschrijver dient Nederlands als voertaal te gebruiken in contacten met Aanbesteder, in woord en geschrift, op het niveau van 'native speaking', tenminste het ERC niveau C1 of hoger.	

Advies

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord Bevestigen met 'ja'
17.	Inschrijver informeert pro-actief over de life cycle van het UWV Kernassortiment en stelt hiervoor een life cycle overzicht op met daarin de ontwikkelingen voor minimaal de komende zes maanden.	
18.	Inschrijver zorgt per kwartaal voor een (update van) het Life Cycle overzicht en stemt dit af met UWV. Het overzicht bevat een impact analyse op de veroudering van de in gebruik zijnde producten en maakt inzichtelijk welke noodzakelijke acties tijdig ondernomen moeten worden. Inschrijver formuleert op basis hiervan concrete voorstellen.	

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord Bevestigen met 'ja'
19.	Inschrijver informeert pro-actief over de levertijd en leverbaarheid van de Overige (Arbo) accessoires binnen het UWV Kernassortiment. Wanneer een product End of Sale gaat, maakt de Inschrijver dit minimaal 1 maand voor de End-of-sale datum van te voren kenbaar. Daarbij wordt dan direct door Inschrijver de eventuele opvolger voorgesteld en in overleg met UWV vastgesteld.	

Bestelportaal

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord Bevestigen met 'ja'
20.	Inschrijver biedt een bestelportaal waarin ook Overige (Arbo) accessoires kunnen worden besteld buiten het UWV Kernassortiment van Inschrijver.	
21.	Inschrijver biedt een flexibel en informatief online bestelportaal welke voldoet aan de volgende voorwaarden: - Mogelijkheid tot plaatsen van orders incl. in te voeren kenmerken; - Mogelijkheid tot inzien van het volledige assortiment incl. tarieven; - Mogelijkheid tot opvragen van offertes; - Mogelijkheid tot het opvragen en downloaden van facturen; - Mogelijkheid tot plaatsen van RMA's incl. in te voeren kenmerken; - Mogelijkheid tot het opvragen en downloaden van diverse real time rapportages in csv en xls format; - Track en Trace van orders en RMA's.	
22.	UWV kan de accounts van het bestelportaal beheren zoals: - Aanmaken en verwijderen van accounts; - Toewijzen van autorisaties (lees, schrijf en beheerrechten); - Reset van wachtwoorden.	
23.	De informatie op het bestelportaal wordt door de Inschrijver beheerd en actueel gehouden.	

Afhandelen garantie claimafhandeling

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord Bevestigen met 'ja'
24.	De garantietermijn gaat in op het moment dat de Inschrijver de hardware levert op een nader door UWV te bepalen locatie.	
25.	Bij defecten aan geleverde Overige (Arbo) accessoires stelt Inschrijver vast of het defect onder de garantie valt. Inschrijver handelt de garantieclaim voor UWV af. Indien noodzakelijk zal UWV het defecte product opsturen naar Inschrijver.	
26.	Bij garantieclaim afhandeling wordt het defecte product vervangen door een identiek of alternatief product met minimaal dezelfde specificaties. Indien het vervangende product niet identiek is wordt overlegd met UWV voor acceptatie. De Inschrijver zal het alternatieve product aandragen.	
27.	Bij reparatie worden uitsluitend via de hardware fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na reparatie blijft de garantietermijn minimaal gelijk aan de initieel afgesproken garantietermijn. De reparatie vindt plaats op een door UWV aan te geven locatie.	

Service levels

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord
28.	De openingstijden van de servicedesk van Inschrijver lopen parallel aan de openingstijden van Aanbesteder: 07.00-19.00 uur.	Bevestigen met 'ja'
29.	98% van de aangemelde verzoeken of storingen, binnen de openingstijden van de servicedesk van de Inschrijver, zal binnen 30 minuten worden bevestigd met een registratienummer van Inschrijver.	
30.	Offerteaanvragen van UWV worden binnen 1 werkdag door Inschrijver beantwoord met een ontvangstbevestiging. De offerte wordt binnen 5 werkdagen door Inschrijver opgeleverd.	
31.	Inschrijver levert iedere kalendermaand een SLA-rapportage waarvan het sjabloon in overleg met UWV wordt opgesteld na gunning. De rapportage bevat informatie betreffende de kwaliteit van de dienstverlening over de voorafgaande maand. In ieder geval dienen de service levels zoals genoemd in dit Programma van Eisen gerapporteerd te (kunnen) worden.	
32.	Inschrijver rapporteert maandelijks over uitgevoerde reparaties, zowel die binnen als buiten garantie vallen.	
33.	Inschrijver voorziet alle rapportages van conclusies en aanbevelingen inclusief passende verbeter suggesties.	
34.	De maandelijkse rapportages dienen uiterlijk 10 werkdagen na het verstrijken van de nieuwe kalendermaand beschikbaar te zijn.	
35.	Het bestelportaal dient 24x7 beschikbaar te zijn. De performance van het bestelportaal dient bij gebruik een gemiddelde responstijd te hebben van < 1 seconde. Het bestelportaal is 99,9% beschikbaar, gemeten over een periode van een kalendermaand.	
36.	Het bestelportaal is binnen één (1) maand beschikbaar en operationeel na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst.	
37.	Gepland onderhoud aan het bestelportaal wordt minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het onderhoudsmoment met UWV afgestemd.	
38.	Inschrijver garandeert de levertijd en leverbaarheid van de Overige (Arbo) accessoires binnen het UWV Kernassortiment conform de volgende levertijden: • Kernassortiment accessoires: Uiterlijk binnen 2 werkdagen • Overige accessoires : Uiterlijk binnen 10 werkdagen	

Duurzaamheid - algemeen

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord
		Bevestigen met 'ja'
39.	Inschrijver registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij Ecovadis en heeft de questionnaire van EcoVadis ingevuld en gedeeld met EcoVadis. Inschrijver mag hiervoor ook gebruik maken van de Ecovadis registratie en scores van haar moedermaatschappij. De kosten voor registratie en beoordeling van de eigen onderneming wordt gedragen door de Inschrijver. Voor meer info betreffende zie EcoVadis website.	
40.	Inschrijver verplicht zich ertoe dat hij tijdens het eerste contractjaar een minimale overall score behaald bij Ecovadis van ' Moderate '. Deze score geldt dan voor de resterende looptijd van de Raamovereenkomst.	

Duurzaamheid - Energie en klimaat

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord
		Bevestigen met 'ja'
41.	De te leveren Overige (Arbo) accessoires voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. Producten die voldoen aan Energy Star-criteria zijn te vinden op: https://www.energystar.gov/productfinder/	
42.	Jaarlijks vindt overleg plaats tussen Inschrijver en UWV over het bereiken van een structurele verlaging van de CO2 uitstoot in lijn met het Nederlands klimaatakkoord 2019. Vanuit dit overleg zal Inschrijver een actieplan aanleveren voor het realiseren van deze doelstellingen.	
43.	In de toeleveringsketen van de Overige (Arbo) accessoires van fabricage tot aflevering bij UWV dient het transport altijd op de meest duurzame wijze plaats te vinden. Inschrijver dient zelf de meest CO2 efficiënte mix van transportmogelijkheden in te zetten tenzij UWV dit uitdrukkelijk anders wenst. Inschrijver rapporteert hierover tijdens periodiek overleg met UWV	

Duurzaamheid - Materialen, Grondstoffen & Circulaire Economie

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord
		Bevestigen met 'ja'
44.	Op verzoek van UWV worden Overige (Arbo) accessoires geleverd in bulkverpakkingen	
45.	De Inschrijver voldoet aan de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. Inschrijver geeft aan welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn.	

Duurzaamheid - Welzijn en gezondheid

Eis nr.	Omschrijving eis	Akkoord
46.	Overige (Arbo) accessoires dienen te voldoen aan vigerende REACH wetgeving .	Bevestigen met 'ja'
47.	Overige (Arbo) accessoires dienen te voldoen aan vigerende RoHS wetgeving .	
48.	Overige (Arbo) accessoires mogen niet de volgende substanties bevatten: • Lood • Cadmium • Hexavalent Chromium • Polybrominated Biphenyl (PBB) • Polybrominated Diphenyl Ether (PBDE)³²	
49.	Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert Inschrijver aan UWV jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV (internationale sociale voorwaarden). Hieruit moet blijken dat Inschrijver een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Inschrijver betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Inschrijver. De rapportage bevat in ieder geval: 1. Een risicoanalyse; 2. De maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; 3. De aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; 4. Informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands of Engels opgesteld zijn. Inschrijver kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan UWV te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.	