



# BIJLAGE 6B – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) PERCEEL 2 (SD IV)

## EUROPESE AANBESTEDING INTERN KLANTONDERZOEK (P2)

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

<https://samenwerken.sharepoint.uwv.nl/sites/BestuurszakenJZ>

<b>Algemeen</b>	
1.	Inschrijver adviseert Opdrachtgever proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving, risico's, innovaties en andere relevante ontwikkelingen die raken of kunnen raken aan uitvoering van klantonderzoek.
<b>Commerciële Eisen</b>	
2.	Inschrijver factureert conform de eisen opgenomen in Bijlage 12 DFA Intern Klantonderzoek.
<b>Inhoudelijke eisen – onderzoekstechniek -</b>	
3.	Inschrijver richt het continu-repeterend onderzoek volgens beschrijving in het Beschrijvend document in par. 2.1.3.2. in en voert het uit.
4.	Inschrijver voert als kwalitatieve Onderzoeksmethodieken telefonische interviews uit
<b>Inhoudelijke eisen - planning, uitvoering en voortgang -</b>	
5.	Inschrijver maakt een planning voor een onderzoek op basis van de door UWV bepaalde deadline. UWV is verantwoordelijk voor de tijdige aanlevering van de onderzoeksgegevens.
6.	De continuïteit van uitvoering van een onderzoek dient te allen tijde te worden geborgd.
<b>Inhoudelijke eisen – rapportage -</b>	
7.	Inschrijver levert overeenkomstig de planning en gemaakte afspraken zoals vermeld in de SLA de aanlevering van de rapportages.
8.	UWV levert het rapportage format voor het continu-repeterend onderzoek. Dit format moet voor de rapportage van het eerste onderzoek bij Inschrijver geïmplementeerd zijn .
<b>Implementatieplan</b>	
9.	Inschrijver stelt na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met UWV een implementatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: <ul style="list-style-type: none"><li>• De inrichting van de communicatie tussen u en UWV voor overleg m.b.t. de dienstverlening;</li><li>• Hoe de beveiligde data-uitwisseling plaatsvindt;</li><li>• Een beschrijving van de initiële activiteiten voor het inregelen van de dienstverlening;</li><li>• Een beschrijving van de activiteiten voor de wekelijkse datacollectie.</li></ul>
10.	Het implementatieplan dient uiterlijk 01-01-2023 uitgevoerd te zijn.
<b>Informatiebeveiliging</b>	
11.	Inschrijver gaat akkoord met de Beveiligings- en verwerkersovereenkomst (BVO) Perceel 2, bijlage 11b.
12.	Inschrijver zorgt voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens van respondenten.
13.	Inschrijver bewaart persoonsgegevens conform geldende wet- en regelgeving.
14.	Databestanden zijn en blijven eigendom van UWV en worden na afloop van het onderzoek aan UWV geleverd. Deze worden alleen gebruikt in opdracht van en voor UWV. De overdracht van databestanden bij beëindiging van de dienstverlening is geregeld via Algemene Inkoopvoorwaarden diensten versie maart 2021 van UWV.



15.	Vragenlijsten, rapporten, Infographics en one pagers die in opdracht van UWV worden ontwikkeld/vervaardigd, zijn intellectueel eigendom van UWV.
<b>Personeel</b>	
16.	Het uitvoerend personeel van Inschrijver, dat contacten onderhoudt met UWV en medewerkers van UWV, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
17.	Inschrijver stelt een team samen dat de opdracht uit de raamovereenkomst op de vereiste wijze uitvoert.
<b>Communicatie</b>	
18.	Inschrijver onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, Dit betekent ook dat medewerkers van UWV op geen enkele wijze worden benaderd voor andere activiteiten van Inschrijver of daaraan gerelateerde partijen naast of buiten het onderzoek van UWV, tenzij dat vooraf is afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
19.	Inschrijver garandeert één (1) aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV. Deze vaste contactpersoon voor UWV is te allen tijde op de hoogte is van elke nieuwe opdracht en alle mogelijke zaken die er spelen.
20.	Openbare publicatie of bekendmaking van onderzoekresultaten, in welke vorm dan ook, vindt niet plaats door Inschrijver.