

BIJLAGE 6 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE AANBESTEDING 742 MOBIELE TELEFONIETOESTELLEN, TABLETS, ACCESSOIRES EN DIENSTVERLENING

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

De eisen die betrekking hebben op mobiele telefonietoestellen, tablets en accessoires gelden uitsluitend voor het kernassortiment. Het kernassortiment betreft mobiele telefonietoestellen, tablets en accessoires die geselecteerd zijn in afstemming tussen UWV en Opdrachtnemer.

Eisen Algemeen	
1.	Dit Programma van Eisen heeft betrekking op mobiele telefonietoestellen, tablets, accessoires en aanverwante Dienstverlening. Opdrachtnemer garandeert dat in ieder geval mobiele telefonietoestellen, tablets, accessoires en aanverwante Dienstverlening kunnen worden geleverd die voldoen aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit Programma van Eisen.
2.	Wanneer Opdrachtnemer op enig moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst besluit om bedrijfsonderdelen of bedrijfsactiviteiten die betrokken zijn bij de levering van de Dienstverlening aan UWV, af te stoten of anderszins te reorganiseren, dan zal Opdrachtnemer onverkort garant blijven staan voor de overeengekomen kwaliteit en de continuïteit van de Dienstverlening aan UWV.
3.	Opdrachtnemer levert mobiele telefonietoestellen, tablets, accessoires en aanverwante Dienstverlening op een ieder door UWV gewenst adres binnen Nederland, zijnde hetzij een UWV locatie of een thuislocatie van eindgebruikers.
4.	Opdrachtnemer draagt zorg dat medewerkers van Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers(s), betrokken bij de dienstverlening, zich houden aan een geheimhouding(verklaring) van UWV.
5.	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
6.	De communicatie tussen medewerkers van Opdrachtnemer en UWV geschiedt in het Nederlands.

Eisen t.a.v. Contract- en Service Level management	
7.	Opdrachtnemer levert UWV maandelijks een overzicht van de totale kosten die in de afgelopen maand gemaakt zijn. In dit overzicht worden de kosten gekoppeld aan de kosten veroorzakende componenten.
8.	Opdrachtnemer voorziet alle rapportages van conclusies en aanbevelingen inclusief passende verbetersuggesties. Opdrachtnemer geeft in haar rapportages aan UWV inzicht in de artikelen die geleverd zijn en de ingeleverde toestellen die zijn afgevoerd en vernietigd.
9.	Opdrachtnemer levert per kalendermaand een rapportage over het aantal uitgevoerde vervangingen en reparaties. De rapportage omvat minimaal de volgende elementen: Per /vervanging/reparatie: • Datum van ontvangst; • Retourdatum; • Binnen of buiten garantie; • Oorzaak van reparatie/vervanging; • Merk/type onderhavig toestel; • Datum van levering;

	• Uitgevoerde actie (vervanging, reparatie).																					
10.	Opdrachtnemer levert per kalendermaand een rapportage over het aantal uitgevoerde leveringen. De rapportage omvat minimaal de volgende elementen: • Aantal geleverde toestellen, tablets en accessoires; • Voor pakket nieuwe medewerkers de relevante gegevens t.b.v. de UWV telefonie CMDB: zoals, serie/ IMEI-nummers, sim-kaartnummer en 06-nummer en artikelspecificatie. Deze informatie wordt via een CMDB-overzicht digitaal (xls of csv) aangeleverd aan UWV; • UWV referentienummer van elke bestelling.																					
11.	Opdrachtnemer levert per kalendermaand een rapportage over de maandelijkse facturen. De rapportage omvat minimaal de volgende elementen: • UWV referentienummer van elke bestelling; • UWV Inkoopordernummer; • Kostenplaatsen.																					
12.	Rapportages dienen geëxporteerd te kunnen worden naar standaard Microsoft Officeapplicaties en -formaten zoals xls, csv en dienen tevens in een leesbare lay-out te kunnen worden weergegeven.																					
13.	Opdrachtnemer levert de Dienstverlening conform de servicelevels die zijn overeengekomen in Bijlage 13 SLA en rapporteert maandelijks over de behaalde resultaten van de kpi's.. <table><tr><th colspan="3">Bestellen en Leveren</th></tr><tr><th>Onderdeel</th><th>Prestatie indicator</th><th>Norm</th></tr><tr><td>Offerte</td><td>Aanvraag offerte</td><td> • Offerte aanvragen worden binnen 1 werkdag beantwoord • Offerte wordt binnen 8 Werkdagen opgeleverd </td></tr><tr><td>Omruilservice</td><td>Uitvoer omruilservice</td><td> Bij een incident op een toestel die vóór 14.00 uur is aangemeld, wordt uiterlijk de volgende Werkdag een nieuw toestel geleverd. Bij een incident op een toestel die na 14.00 uur is aangemeld, wordt uiterlijk binnen twee Werkdagen een nieuw toestel geleverd. </td></tr><tr><td>Complete set eindgebruiker</td><td>Afleveren van de complete set mobiel toestel aan de eindgebruiker</td><td> • Af te leveren op een UWV-locatie of een thuislocatie eindgebruiker; • Binnen 2 Werkdagen na opdrachtverstrekking aan de eindgebruiker. </td></tr><tr><td>Accessoires</td><td>Afleveren van accessoires aan de eindgebruiker</td><td> • Af te leveren op een UWV-locatie of een thuislocatie eindgebruiker; • Binnen 2 Werkdagen na opdrachtverstrekking aan de eindgebruiker. </td></tr><tr><td>MVO - Social return</td><td>Social return</td><td>Opdrachtnemer realiseert social return op basis van door hem</td></tr></table>	Bestellen en Leveren			Onderdeel	Prestatie indicator	Norm	Offerte	Aanvraag offerte	• Offerte aanvragen worden binnen 1 werkdag beantwoord • Offerte wordt binnen 8 Werkdagen opgeleverd	Omruilservice	Uitvoer omruilservice	Bij een incident op een toestel die vóór 14.00 uur is aangemeld, wordt uiterlijk de volgende Werkdag een nieuw toestel geleverd. Bij een incident op een toestel die na 14.00 uur is aangemeld, wordt uiterlijk binnen twee Werkdagen een nieuw toestel geleverd.	Complete set eindgebruiker	Afleveren van de complete set mobiel toestel aan de eindgebruiker	• Af te leveren op een UWV-locatie of een thuislocatie eindgebruiker; • Binnen 2 Werkdagen na opdrachtverstrekking aan de eindgebruiker.	Accessoires	Afleveren van accessoires aan de eindgebruiker	• Af te leveren op een UWV-locatie of een thuislocatie eindgebruiker; • Binnen 2 Werkdagen na opdrachtverstrekking aan de eindgebruiker.	MVO - Social return	Social return	Opdrachtnemer realiseert social return op basis van door hem
Bestellen en Leveren																						
Onderdeel	Prestatie indicator	Norm																				
Offerte	Aanvraag offerte	• Offerte aanvragen worden binnen 1 werkdag beantwoord • Offerte wordt binnen 8 Werkdagen opgeleverd																				
Omruilservice	Uitvoer omruilservice	Bij een incident op een toestel die vóór 14.00 uur is aangemeld, wordt uiterlijk de volgende Werkdag een nieuw toestel geleverd. Bij een incident op een toestel die na 14.00 uur is aangemeld, wordt uiterlijk binnen twee Werkdagen een nieuw toestel geleverd.																				
Complete set eindgebruiker	Afleveren van de complete set mobiel toestel aan de eindgebruiker	• Af te leveren op een UWV-locatie of een thuislocatie eindgebruiker; • Binnen 2 Werkdagen na opdrachtverstrekking aan de eindgebruiker.																				
Accessoires	Afleveren van accessoires aan de eindgebruiker	• Af te leveren op een UWV-locatie of een thuislocatie eindgebruiker; • Binnen 2 Werkdagen na opdrachtverstrekking aan de eindgebruiker.																				
MVO - Social return	Social return	Opdrachtnemer realiseert social return op basis van door hem																				

			bij Inschrijving vermeld percentage van de van de gerealiseerde jaaromzet (excl.btw).
	MVO - Circulariteit	Verbetervoorstellen circulariteit	Het aantal gerealiseerde verbetervoorstellen.
14.	Opdrachtnemer richt haar governance voor levering van de gecontracteerde Dienstverlening zodanig in dat deze aansluit op en voldoet aan de governance zoals beschreven in Bijlage 15 Governance reglement van UWV.		
15.	Opdrachtnemer stemt alle processen en procedures af met UWV.		
16.	Opdrachtnemer stelt een Service Level Manager aan die als Single Point of Contact (SPoC) fungeert in relatie tot alle door Opdrachtnemer beheerde documenten waaronder de SLA, DAP en DFA.		
17.	Opdrachtnemer evalueert het Governance reglement ten behoeve van de gecontracteerde dienstverlening jaarlijks met UWV. Daar waar nodig doet Opdrachtnemer verbetervoorstellen in samenspraak met UWV, om de regievoering en samenwerking aan te laten sluiten bij de uitvoering van de Overeenkomst.		
18.	Opdrachtnemer evalueert jaarlijks samen met UWV de SLA in het Service Niveau Overleg, waarbij Opdrachtnemer zorg draagt voor het inplannen van de overlegstructuur en het opzetten van de evaluatiesessies.		

Eisen t.a.v. Toestel hardware en accessoires

19.	Opdrachtnemer levert producten die bedoeld zijn voor de Nederlandse markt en kunnen in de Nederlandse taal ingesteld worden. De software op het Product, waaronder het OS(iOS en Android) dient oorspronkelijk OEM (Original Equipment Manufacturer) geschikt te zijn voor de Nederlandse markt en de op dat moment gangbare netwerken van alle in Nederland actieve mobiele telecomproviders en mag niet oorspronkelijk OEM bedoeld zijn voor gebruik in een ander (Europees) land. Dit om een goede waarborging met de Nederlandse netwerken te garanderen.
20.	Opdrachtnemer levert de Enterprise Editie van mobiele toestellen.
21.	De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor de producten en diensten voor het plegen van onderhoud. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer toegang heeft tot de gereedschappen en de kennis van de fabrikant en toegang heeft tot de 3e lijn support van de fabrikant. Ook voor de software die de Opdrachtnemer in onderhoud heeft, is de Opdrachtnemer geautoriseerd door de fabrikant van de software om verbeterde versies en patches voor deze software te leveren.
22.	Opdrachtnemer biedt alleen nieuwe mobiele telefonietoestellen, tablets en accessoires aan en geen gebruikte/niet-fabrieksnieuwe/refurbished producten.
23.	Opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst een productassortiment met alle zakelijke mobiele telefonietoestellen en tablets die gangbaar zijn in de markt.
24.	Indien een product of dienst niet meer leverbaar is door Opdrachtnemer vanwege "end of sale", dient Opdrachtnemer een logische opvolger voor te stellen aan UWV die minimaal voldoet aan de oorspronkelijke functionele specificaties.
25.	Alle mobiele telefonietoestellen en tablets worden geleverd zonder logo's en belettering anders dan die standaard af fabriek zijn aangebracht.
26.	Opdrachtnemer levert een mobiel telefonietoestel en/of tablet standaard in een beschermende verpakking en een vooraf afgesproken, reeds geplakte screen protector.
27.	Aanvullend levert Opdrachtnemer op verzoek minimaal de volgende accessoires: • Oplader (originele bij het toestel horende kabel en adapter); • Bedrade oordopjes; • (Vooraf afgesproken) telefoonhoes.
28.	Opdrachtnemer dient accessoires die geschikt zijn voor mobiele telefonietoestellen en tablets los te kunnen leveren of in combinatie met een mobiel telefonietoestel of tablet.
29.	Alle mobiele telefonietoestellen worden sim-lock vrij geleverd.

Eisen t.a.v. bestelportaal	
30.	Opdrachtnemer dient een web-based bestelportaal aan de UWV ter beschikking te stellen waarmee mobiele telefonietoestellen, tablets en accessoires kunnen worden besteld. Het bestelportaal dient minimaal de volgende mogelijkheden te bieden tot: • het plaatsen van orders incl. in te voeren kenmerken; • het inzien van het volledige assortiment; • het opvragen en downloaden van diverse real time rapportages in csv en xls format; • het krijgen van accounts.
31.	Toegang tot het online bestelportaal is op een professionele wijze beveiligd, waaronder two factor authentication (2FA), en voldoet aan vigerende wetgeving zoals AVG.
32.	De performance van het bestelportaal moet zodanig zijn dat de gemiddelde responstijden minder dan 3 seconden zijn.
33.	De informatie op het online portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.
34.	Het bestelportaal dient in het Nederlands ingesteld te zijn.
35.	Het bestelportaal dient 24 uur per dag en 7 dagen in de week beschikbaar te zijn.
36.	De informatie op het online bestelportaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd en actueel gehouden.
37.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alleen door geautoriseerde gebruikers bestellingen geplaatst kunnen worden.
38.	Opdrachtnemer dient mee te werken aan beveiligingstoetsen van UWV zoals een penetratietest.
39.	Opdrachtnemer zorgt door middel van e-bonding voor het koppelen van het bestelportaal aan het interne UWV bestelsysteem (OmniTracker) zijnde een service management tool waardoor de bestelling en de informatie behorend bij bestellingen automatisch, direct en near real-time in het service management proces van Opdrachtnemer wordt opgenomen.
40.	Gepland onderhoud aan het bestelportaal dient minimaal 14 Werkdagen voorafgaand aan het onderhoudsmoment met UWV te zijn afgestemd.

Eisen t.a.v. Support	
41.	De mobiele telefonie omgeving van UWV is een complexe omgeving bestaande uit koppelingen met verschillende mobiele beheerapplicaties, deels van derde partijen. De werking van de applicaties wordt beïnvloed door wijzigingen in het Operating Systeem (Android/iOS) van de toestellen. Opdrachtnemer biedt technisch support en consultancy op het mobiele telefonietoestel en tablet en Mobile Device Management Dienst van Opdrachtnemer.
42.	Opdrachtnemer heeft een contactpersoon waarmee gecommuniceerd kan worden over bestellingen, leveringen garantieafhandeling, factuurspecificaties en offertes. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn.
43.	Opdrachtnemer informeert proactief UWV over uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot de levering van producten en diensten bij UWV.
44.	Indien binnen de garantie gebreken worden geconstateerd, dient de Opdrachtnemer het mobiele telefonietoestel, tablet of accessoire kosteloos om te wisselen voor eenzelfde product of een minimaal functioneel gelijkwaardig door UWV geselecteerd product. Wanneer een van beide opties niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer het defecte product kosteloos te repareren.
45.	De garantietermijn gaat in op het moment dat de Opdrachtnemer de mobiele telefonietoestellen, tablets of accessoires, op verzoek van UWV op voorraad neemt. De daadwerkelijke datum van ingebruikname is niet relevant.
46.	Opdrachtnemer hanteert tenminste de door de fabrikant afgegeven garantie op de door Opdrachtnemer geleverde producten onverminderd door aan UWV, ook als deze garantietermijn de looptijd van de overeenkomst overschrijdt

Eisen t.a.v. Support

47.	Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na reparatie blijft de garantietermijn minimaal gelijk aan de initieel door de fabrikant geboden en afgesproken garantietermijn.
48.	De openingstijden van Opdrachtnemer lopen parallel aan de openingstijden van UWV: 07.00-19.00 uur. Telefonische bereikbaarheid van Opdrachtnemer: 08.30-17.00 uur.

Eisen t.a.v. Uitrollen

49.	Opdrachtnemer dient de werkzaamheden ten behoeve van de grootschalige projectmatige vervanging van circa 24.000 mobiele telefonietoestellen en accessoires uit te voeren. De werkzaamheden vinden fysiek plaats op circa 60 locaties van UWV. Opdrachtnemer dient onder andere de volgende werkzaamheden te verrichten: • Levering / logistiek / distributie van de mobiele telefonietoestellen en accessoires op de diverse locaties; • Operationeel de inschrijftool van UWV bedienen inzake planning voor de locaties en aanpassingen in geval van afmeldingen; • Trainen interne projectmedewerkers om uitgifte te kunnen verzorgen; • Zorgen voor extra capaciteit om mogelijk uitval van een projectmedewerker op te vangen; • Innemen oud mobiel telefonietoestel en leegmaken mobiel telefonietoestel; • Uitgeven nieuwmobiel telefonietoestel en accessoires; • Installeren mobiel telefonietoestel en koppelen aan mobile device management omgeving van UWV; • Afstemmen met leveranciers van UWV in geval van technische problemen tijdens installatie; • Uitvoeren sim-wissel (indien nodig); • Uitleg van bellen-, sms- en e-mail functionaliteiten; • Uitdelen instructiekaart; • Registraties van ontvangst van mobiel telefonietoestel; • Registratie IMEI nummer en sim-kaartnummer; • Wekelijks rapportages van de uitgevoerde uitgiftes en verslag van bijzonderheden; • Op weekbasis de C MDB-gegevens aanleveren in een door UWV aangeleverd format.
-----	---

Eisen t.a.v. Consultancy

50.	Opdrachtnemer levert passend advies bij de keuze van mobiele telefonietoestellen, tablets en accessoires. Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met de behoeften van UWV en de marktontwikkelingen.
51.	Opdrachtnemer informeert UWV proactief over verbeterde versies, patches en nieuwe versies van geleverde product gebonden software (firmware), ontwikkelingen in hardware, releases van de operating systemen, mobile device management applicaties, enrollment applicaties en overige nieuwe ontwikkelingen in de markt van mobiele telefonietoestellen, tablets en accessoires.
52.	Opdrachtnemer informeert proactief over de life cycle van mobiele telefonietoestellen, tablets en accessoires, inclusief end-of-sale en stelt hiervoor, per kwartaal, een life cycle overzicht op met daarin de ontwikkelingen voor minimaal de komende zes maanden.
53.	Opdrachtnemer is gecertificeerd om voorzieningen te leveren die de installatie en configuratie van de mobiele telefonietoestellen en tablets (zie tevens paragraaf 2.1 in het Beschrijvend document) automatiseren, waarmee men apps kan kopen, content kan distribueren en beheerde account ID's voor werknemers kan aanmaken. Voorbeelden van deze diensten zijn Apple Business Manager of vergelijkbaar, Samsung Knox Configure en Samsung Knox Mobile Enrollment of vergelijkbare voorzieningen.

Eisen t.a.v. Logistieke dienstverlening

54.	Alle omverpakkingen dienen te zijn voorzien van een pakbon met tenminste de namen van de artikelen, artikelnummers, opdracht nummer en de naam van de ontvanger.
-----	--

Eisen t.a.v. Logistieke dienstverlening	
55.	Opdrachtnemer dient mobiele telefonietoestellen, tablets en accessoires op door UWV nader aan te geven adressen binnen Nederland af te leveren. Leveringen bestaan uit bestellingen van een complete set van een mobiel telefonietoestel en accessoire(s)) ten behoeve van een eindgebruiker die worden afgeleverd op een UWV-locatie of een thuislocatie.
56.	Opdrachtnemer levert een bestand met relevante informatie over de levering ten behoeve van de CMDB (serienummer, ordernummer, merk, type, etc.). Het te gebruiken template wordt door UWV aangeleverd na gunning.
57.	Opdrachtnemer houdt op verzoek van UWV, bij Opdrachtnemer, voorraden aan voor de logistieke diensten (omruilservice, de complete set eindgebruiker en de accessoires t.b.v. her inzet). De hoogte van de minimale voorraad van de artikelen wordt door UWV bepaald.
58.	Opdrachtnemer verzorgt een omruilservice, zijnde een omruildienstverlening bij een defect apparaat, inclusief rapportage.
59.	Op verzoek van UWV voert Opdrachtnemer buiten de garantie reparatiewerkzaamheden uit aan producten. Opdrachtnemer conformeert zich dat bij de reparatieprocedure de gegevens op het te repareren mobiele telefonietoestel en/of tablet vertrouwelijk worden behandeld. Zo min mogelijk personen dienen toegang te hebben tot het apparaat. De betreffende personen dienen een geheimhoudingsverklaring te hebben ondertekend.
60.	Opdrachtnemer verzorgt de levering van een mobiele telefonietoestel en/of tablets, inclusief een UWV specifieke handleiding. Bij een mobiel telefonietoestel wordt de door UWV beschikbaar gestelde sim-kaart meegeleverd. Bij de levering wordt tevens een rapportage aangeleverd waarin de specificaties van de levering staan vermeld.
61.	Opdrachtnemer verzorgt de inname en her inzet van eerder bij UWV uitgegeven apparaten, zijnde schoonmaken, eventueel. terugzetten naar fabrieksinstellingen en beoordelen en gereedmaken voor nieuwe uitlevering dan wel afvoer via een dienstverlener voor milieuvriendelijke afvoer en recycleren van oude mobiele telefonietoestel, tablet en accessoires, inclusief rapportage.
62.	Opdrachtnemer zorgt dat mobiele telefonietoestellen en tablets en/of onderdelen die een datadrager bevatten die afgevoerd worden gecertificeerd worden gewist van alle data of vernietigd conform de gangbare marktstandaarden voor mobiele telefonietoestellen en tablets. Opdrachtnemer levert een rapportage/certificaat van de afvoer aan UWV.

Eis t.a.v. Implementatie en Retransitie	
63.	De opdrachtnemer stelt het bestelportaal binnen 2 (twee) maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst beschikbaar ter acceptatie door UWV.
64.	De logistieke dienstverlening is binnen 2 (twee) maanden operationeel en beschikbaar voor gebruik door Opdrachtgever.
65.	Gedurende de Implementatie wordt door Opdrachtnemer in samenwerking met UWV de definitieve versies van het DAP, het Governance reglement, het DFA, de BVO en de SLA gefinaliseerd.
66.	In de retransitie naar een volgende gecontracteerde Dienst die de door de Opdrachtnemer geleverde Dienst gaat vervangen, verleent Opdrachtnemer medewerking op een wijze die UWV vrijwaart van ongeplande onbeschikbaarheid, als dit voortvloeit uit onvoldoende actieve medewerking van de Opdrachtnemer. Hierbij wordt alle noodzakelijke informatie, waaronder actuele configuratiegegevens (welke eigendom blijven van Opdrachtgever), onvoorwaardelijk verstrekt. De Opdrachtnemer werkt volledig mee binnen de mogelijkheden in haar eigen (latende) organisatie.
67.	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de regie en coördinatie van de Implementatie van de dienst. Opdrachtnemer maakt tijdig aan UWV welke taken door UWV moeten worden uitgevoerd en welke informatie benodigd is en bewaakt de voortgang.
68.	Gedurende de projectstappen van de Implementatie is sprake van dienstverlening door zowel de huidige leverancier als de Opdrachtnemer. Deze periode kan variëren van enkele dagen tot enkele maanden. Elke leverancier is tijdens de migratie verantwoordelijk voor de

	eigen dienstverlening. Eventuele knelpunten dienen in overleg met UWV en de latende dienstverlener te worden opgelost.
69.	De Opdrachtnemer dient één projectmanager aan te stellen die als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor de UWV, gedurende het hele Implementatietraject. De beoogde projectmanager dient aantoonbare ervaring te hebben met Implementatietrajecten van vergelijkbare omvang.
70.	Het projectteam van de Opdrachtnemer voert de werkzaamheden in samenwerking met het projectteam van UWV uit deels vanuit het hoofdkantoor te Amsterdam en deels online via Microsoft Teams. Dit om de samenwerking te optimaliseren en de communicatie van het totale project zo goed mogelijk te laten verlopen.

Eis t.a.v. MVO, duurzaamheid en milieu	
71.	Opdrachtnemer dient de UWV MVO Gedragscode voor leverancier (Bijlage 7) na te leven en op te volgen. Het bespreken en rapporteren over het naleven van de gedragscode maakt deel uit van periodieke evaluatie. UWV heeft het recht om te controleren of Opdrachtnemer de UWV MVO-gedragscode naleeft.
72.	Opdrachtnemer verplicht zich om jaarlijks minimaal 1% van de gerealiseerde jaaromzet op basis van de 'Bouwblokkenmethode' (zie Bijlage 9 Handleiding social return Bouwblokkenmethode) in te zetten voor social return. Deze inzet dient specifiek te zijn voor de Overeenkomst mobiele telefonietoestellen, tablets en accessoires van UWV. Social return activiteiten voor andere opdrachtgevers of andere overeenkomsten/opdrachten van UWV kunnen hier niet in worden meegenomen.
73.	Opdrachtnemer gaat akkoord met - en handelt conform de Handleiding social return – Bouwblokkenmethode, bijlage 9.
74.	Wanneer kartonnen omdozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
75.	Verbeteren arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon (ISV): Opdrachtnemer spant zich in om de Internationale Sociale Voorwaarden na te leven conform onderstaande: Jaarlijkse rapportage; - Gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Raamovereenkomst) over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De door de Opdrachtnemer op te stellen bewijsmiddelen bestaan uit: Een risicoanalyse, waarin het volgende is opgenomen: - Een beschrijving van de keten van het productieproces; - Een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. In het plan van aanpak zijn opgenomen: - Een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; - Een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. De rapportage bevat in ieder geval: - Een risicoanalyse zoals hierboven beschreven; - 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; - De aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; - Informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn.

Eis t.a.v. MVO, duurzaamheid en milieu	
	De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn. Toelichting Leveranciers / opdrachtnemers kunnen gebruik maken van de handreiking due diligence voor bedrijven: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/duediligence-handreikingvoorbedrijven-mei2017.pdf.
76.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat voor voertuigen, (thuis)bezorging en transport die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de diensten aan UWV, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Overeenkomst CO2 neutraal dienen te zijn. Voor CO2 uitstoot die Opdrachtnemer echt niet kan vermijden of bijvoorbeeld elektrificeren, bestaat de mogelijkheid tot CO2-compensatie (klimaatcompensatie). Daarnaast levert Opdrachtnemer minimaal één keer per jaar een schriftelijke rapportage aan over de wijze van invulling van deze eis.
77.	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit, in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst het volgende na te komen: • De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98); • De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn.
78.	UWV kan mobiele telefonietoestellen, tablets en accessoires die onbruikbaar of overbodig zijn geworden retour zenden aan Opdrachtnemer voor milieuvriendelijke afvoer. De kosten van afvoer dienen te worden verrekend met de eventuele restwaarde. Het verschil wordt ofwel in rekening gebracht ofwel gecrediteerd.
79.	Opdrachtnemer werkt samen met UWV, en is bereid om gedurende de looptijd van de Overeenkomst mee te denken om grondstofgebruik te verminderen. Hierbij wordt de R-ladder als instrument gebruikt bij besluitvorming. (Zie voor meer informatie Beschrijvend document hoofdstuk 2.1 bullit 2 Milieu).