

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Managed Print Services UWV  
**Aanbestedende Dienst:** UWV  
**Referentie:** DF.303.2024

**Toelichting:**  
Tussentijdse NvI

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 2  
**Onderwerp:** Bijlage 6, Programma van Eisen, eis 45

### Vraag:

Bij levering zijn de Printers niet te onderscheiden van nieuwe exemplaren. De Printers zijn representatief, wat onder meer betekent dat de Printers 'niet als gebruikt' en 'niet beschadigd' zijn. Deze eis geeft ruimte aan uw huidige leverancier om bestaande apparatuur, mits 'representatief' maar ongeacht de technische staat, te laten staan. Hiermee geeft u uw huidige leverancier een dermate significant (financieel) voordeel, dat het voor andere Inschrijvers niet mogelijk is daar een concurrerende en winnende strategie tegenover te plaatsen.

Eerlijker is het om stelling te nemen ten aanzien van de inzet van apparatuur. We adviseren u duidelijk aan te geven wat uw duurzaamheidsdoelen zijn (circulariteit, beschikbaarheid, energieverbruik, hergebruik, etc.) en of u (een deel en zo ja, hoeveel) fabrieksnieuw, refurbished óf remanufactured (conform BS MADE 8887) apparatuur in wilt zetten. Op deze manier kunnen Inschrijvers vraag en aanbod op elkaar afstemmen, creëert u een gelijk speelveld en vergelijkt u 'appels met appels'.

Bent u hiertoe bereid en zo ja, kunt u de aanbestedingsdocumenten hierop aanpassen?

### Antwoord:

Nee, UWV is niet bereid om op basis van deze vraag de aanbestedingsdocumenten aan te passen. UWV hecht uit duurzaamheidsperspectief waarde aan herinzetbaarheid van de apparatuur mits wordt voldaan aan alle (technische) eisen. Uw aanname dat de huidige leverancier de bestaande apparatuur ongeacht de technische staat kan laten staan, is niet correct. Ook deze leverancier dient uiteraard apparatuur te leveren die voldoet aan alle eisen. Naar de mening van UWV zijn de UWV-duurzaamheidsdoelen duidelijk aangegeven. Mits wordt voldaan aan alle eisen heeft UWV geen voorkeur voor fabrieksnieuwe, refurbished of remanufactured apparatuur.

### Fase:

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage 10 raamovereenkomst, artikel 4.1., Prijsvastperiode

**Vraag:**

Diverse maatschappelijke en marktontwikkelingen hebben de afgelopen jaren geleid tot sterke prijsfluctuaties, zeker in de papiermarkt. In een sterk competitieve markt zoals MPS leidt dat tot een onaanvaardbaar bedrijfsrisico voor Inschrijvers. We adviseren de variabele kosten jaarlijks te indexeren conform een vast afgesproken (CBS) index, vanaf aanvang van het contract. Als voorbeeld, maar niet uitsluitend, voor papier is die als volgt:

- 50% prijsverhoging/-verlaging gebaseerd op de PPI B-grade Germany index. PPI = Producer Price Index – Pulp and Paper (categorie): <https://www.fastmarkets.com/forest-products/>.
- 50% is gebaseerd op aantoonbare marktomstandigheden.
- Elke 6 maanden is er een mogelijkheid tot een prijsherziening.

Opdrachtnemer levert bij elke prijsherziening data aan om de nieuwe condities te onderbouwen.

Gaat u akkoord met een aanpassing van de prijsvastperiode en kunt u per in het prijsopgaveformulier vermeld prijscomponent, aangeven welke index van toepassing is en welke frequentie?

**Antwoord:**

UWV is akkoord om de tarieven jaarlijks te indexeren. Hierbij hanteert UWV de CBS index conform hetgeen is vermeld in artikel 4.1 van de Raamovereenkomst v.s 1.1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Bijlage 4 prijsopgaveformulier

**Vraag:**

In onze markt is het al jaren niet meer gebruikelijk om contracten af te sluiten waarbij zowel Hardware- als Servicekosten in een uniforme all-in tikprijs worden afgerekend, zónder afspraken over een minimum afname. Het belang van een evenwichtige risicospreiding is tijdens de corona-periode, met sterk dalende volumes door thuiswerken, toegenomen. Vaste kosten dienen gedekt te zijn om een verlieslatend contract te voorkomen. U kunt dit ondervangen door:

1. All-in With Minimum prijsmodel, door commitment af te geven op het in het Prijsopgaveformulier vermelde fictieve afdrukvolume of een percentage daarvan als minimum afnamegrens.
2. Losse pricing van diverse onderdelen:
  - Hardware huur (vast bedrag per maand)
  - Service in variabele tikprijs
  - Print- en Scan Management (PSM) software als een los tarief per subscriptie per apparaat per maand
  - Tarief per pak papier op basis van afname van geschat aantal pallets per jaar
  - Uurtarief voor fleetmanagementdiensten op basis van daadwerkelijk gemaakt aantal uren
3. Flat Fee Contract, vaste prijs per maand voor totale dienstverlening ongeacht het afdrukvolume

Inschrijver verzoekt u een keuze te maken voor één van de voorgestelde pricingmethodes. Gaat u hiermee akkoord en zo ja, kunt u een aangepast prijsopgaveformulier meezenden?

**Antwoord:**

UWV gaat hier niet mee akkoord. Het prijsopgaveformulier geeft de intentie (geen garantie) van UWV weer op basis van het huidige aantal afdrukken om jaarlijks vanuit het voorgenomen beleid 10% minder af te drukken. Daarnaast zie het antwoord op vraag 73 in deze Nota van Inlichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

PVE - Eis 57

**Vraag:**

Inschrijver overweegt een SaaS oplossing aan te bieden waarbij, aangezien het om een publieke SaaS dienst gaat, het niet mogelijk is om op het web-portaal de branding aan te passen. Bent u bereid om de eis m.b.t. branding van het gebruikersportaal te laten vervallen?

**Antwoord:**

Nee, de eis vervalt niet. We passen echter eis 57 als volgt aan: De centrale cloudinfrastructuur biedt mogelijkheden om de user interface op de werkplek en het display van de Printers aan te passen aan de geldende huisstijl van UWV of de huisstijl van Opdrachtnemer of geen huisstijl/branding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

PVE - Eis 45.25

**Vraag:**

Inverse scannen is een functionaliteit die nagenoeg niet meer wordt gebruikt en ongebruikelijk is om uit te vragen. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen? Zo nee, kunt u toelichten hoe deze functionaliteit binnen de organisatie wordt gebruikt?

**Antwoord:**

Akkoord. "Inverse beeld" is als eis verwijderd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

PVE - Eis 45.17

**Vraag:**

Inschrijver gaat ervan uit dat u hiermee opties bedoelt zoals enkelzijdig naar dubbelzijdig en het instellen van de donkerte. Kunt u dat bevestigen?

**Antwoord:**

Ja, dat bevestigt UWV.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

PVE - Eis 45.15

**Vraag:**

De vraag om een reeds beveiligde 'follow-me' printopdracht nogmaals te

beveiligen met een extra pincode klinkt inschrijver niet logisch in de oren. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen? Zo nee, kunt u verder toelichten waarom het wenselijk is om een beveiligde printopdracht nogmaals te beveiligen met een pincode?

**Antwoord:**

Nee, UWV is niet bereid de eis te laten vervallen. UWV wil de mogelijkheid blijven houden om bij gevoelige/vertrouwelijke documenten gebruik te maken van deze dubbele beveiliging.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

PVE - Eis 18

**Vraag:**

Inschrijver overweegt een hybride oplossing aan te bieden die past bij uw hybride werkomgeving. Hierbij is dus sprake van een Cloud component en door UWV gehost component als onderdeel van dezelfde printmanagementoplossing. Kunt u bevestigen dat dit aansluit bij de beoogde oplossingsrichting voor UWV?

**Antwoord:**

Nee, dit lijkt niet op de beoogde oplossingsrichting voor UWV aan te sluiten. UWV biedt geen hosting aan. Alle hosting dient Opdrachtnemer te verzorgen. De Printers dienen uiteraard op de UWV-locaties te worden geplaatst en ondersteund.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - AIV ICT\_augustus 2024, 18. PERSONEEL, punt 9

**Vraag:**

Inschrijver zal zich uiteraard houden aan de bij u geldende gedragsvoorschriften en huisregels mits wij deze vooraf van u ontvangen. Gaat u hiermee akkoord?  
Kan Opdrachtgever deze toevoegen in de beantwoording van de Nota van Inlichtingen?

**Antwoord:**

Inschrijver heeft deze documenten reeds ontvangen. Deze geldende gedragscode en huisregels binnen UWV zijn als bijlagen 7 en 18 toegevoegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - AIV ICT\_augustus 2024, 18. PERSONEEL, punt 11

**Vraag:**

Leverancier is van oordeel dat het te allen tijde mogen onderwerpen van medewerkers aan een veiligheidsonderzoek onredelijk kan zijn, temeer wanneer de betrokken medewerker een Verklaring omtrent Gedrag kan overleggen alvorens zijn/haar werkzaamheden aan te vangen. Bent u bereid deze bepaling te wijzigen in de zin dat het overleggen van een VOG op uw eerste verzoek volstaat en dat een nader onderzoek enkel in gevallen van

gerede twijfel aan de juistheid van de VOG zal plaatsvinden?

**Antwoord:**

UWV kan niet akkoord gaan met het verzoek en wil de mogelijkheid behouden om een veiligheidsonderzoek uit te kunnen voeren. UWV kan wel toezeggen dat zij bij (de beslissing tot) het inzetten van een veiligheidsonderzoek de redelijkheid en billijkheid in acht zal nemen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - AIV ICT\_augustus 2024, 18. PERSONEEL, punt 10

**Vraag:**

Opdrachtgever geeft aan dat uiterlijk 3 werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden het overleggen van een VOG kan worden gevraagd. Inschrijver weet 3 dagen vooraf niet dat er een incident zal zijn. Inschrijver verzoekt daarom artikel 18.10 aan te passen naar:

“Opdrachtgever kan vorderen dat Personeel van Wederpartij voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever een Verklaring Omtrent het Gedrag overlegt.”

Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

**Antwoord:**

UWV kan niet volledig instemmen met het voorstel. De tekst is als volgt aangepast: "UWV is gerechtigd van Opdrachtnemer te vorderen dat deze met betrekking tot Personeel

van Opdrachtnemer, minimaal drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij UWV, verklaringen omtrent het gedrag (VOG) overlegt. In gevallen waarin deze termijn wegens omstandigheden niet haalbaar is kan UWV, uitsluitend ter beoordeling van UWV, besluiten om een andere termijn te hanteren."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV**Beantwoord op:** 14 jan. 2025**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS v1.0, Eis 63

**Vraag:**

Inschrijver heeft hier een duurzame oplossing voor, zodat in geval van afvoer van een Printer de gegevensdragers niet vernietigd hoeven te worden. Inschrijver heeft conform eis 39 alle data op de gegevensdragers beschermd met EAS 256 bit encryptie (niet uitschakelbaar en met een unieke door de Printer zelf gegenereerde encryptiesleutel). Daarnaast wordt bij einde inzet van de Printer het opslagmedium in de vorm van de hardeschijf gewiped volgens de DoD 5220.22-M methode en het opslagmedium in de vorm van een SSD gewist met een "Clear level" volgens NIST SP 800-88. In beide gevallen ontvangt Opdrachtgever hiervan een certificaat van wipen/wissen. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

**Antwoord:**

In het onderwerp wordt verwezen naar eis 63. Naar onze mening heeft uw vraag hier geen relatie mee. Daarnaast verwijst u in uw vraag naar eis 39. Uw vraag gaat echter over het vernietigen van gegevensdragers bij het duurzaam afvoeren van een Printer. Beide vermelde eisen hebben hier geen relatie mee. Om deze vraag goed te beantwoorden vraagt UWV aan Inschrijver om ten behoeve van de 2e vragenronde deze vraag toe te lichten door uit te leggen op welke eis uw vraag betrekking heeft.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
15

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS v1.0, Eis 87

**Vraag:**

Is Opdrachtgever bereid hieraan toe te voegen dat indien een Printer twee opéénvolgende kwartalen geen 98% beschikbaarheid heeft, dit toerekenbaar moet zijn aan de Opdrachtnemer?

**Antwoord:**

Nee, want als Opdrachtnemer niet voldoet aan de eis dan is het al toerekenbaar aan Opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS v1.0, Eis 54

**Vraag:**

Inschrijver neemt aan dat een beschikbaarheid van 99,998% een verschrijving betreft en dat Opdrachtgever bedoelt 99,8%. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

**Antwoord:**

Nee, dit is geen verschrijving. Derhalve hebben we de eis als volgt aangepast :

Opdrachtnemer dient voor de centrale cloudinfrastructuur ten minste gebruik te maken van een Tier 2 datacenter en is 24 uur/7 dagen in de week minimaal 99,9% beschikbaar. We hebben de term kantooruren verwijderd omdat het niet gebruikelijk is om kantooruren uit te vragen bij een cloudomgeving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS v1.0, Eis 94

**Vraag:**

Opdrachtgever hanteert bij Oplostijd incidenten met prioriteit TOP klokuren en bij Oplostijd incidenten met prioriteit MIDDEN werkuren. Kan Opdrachtgever bevestigen dat met klokuren bedoeld wordt 24 uur per dag, 7 dagen per week en met werkuren de uren op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur?

**Antwoord:**

Ja, UWV bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS v1.0, Eis 95

**Vraag:**

Inschrijver neemt aan dat Opdrachtgever met het oplossen van “alle incidenten” bedoelt alle incidenten die bij de Servicedesk van

Oprachtnemer zijn gemeld. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

**Antwoord:**

Nee, het betreft alle incidenten die gemeld worden en de incidenten die Opdrachtnemer zelf waarneemt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS v1.0, Eis 88

**Vraag:**

Onze Servicedesk is telefonisch bereikbaar van 08:00 tot 18:00 uur. Via de Online portal kunnen 24/7 incidenten gemeld en gevolgd worden en is ter ondersteuning van het zelf oplossen van gebruikers vragen en storingen een database met FAQ beschikbaar. Gaat Opdrachtgever akkoord indien Inschrijver binnen de kantoortijden van UWV deze werktijden hanteert?

**Antwoord:**

Ja, UWV gaat akkoord met de geboden oplossing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS v1.0, Eis 79 en Eis 80

**Vraag:**

Opdrachtgever vraagt in eis 79 en 80 een dienstverlening uit die nog gebaseerd lijkt op de 950 apparaten in het verleden en de hoeveelheid werk die de overgebleven 600 apparaten vergen aan beheer en service. Voor de nieuwe overeenkomst vraagt Opdrachtgever de levering van maximaal 350 apparaten, waarvan verwacht wordt dat dit aantal elk jaar verder gereduceerd wordt.

Deze 350 apparaten zijn van de huidige generatie welke vele malen onderhoudsvriendelijker en duurzamer zijn dan uw huidige oude apparaten. De nieuwe generatie apparaten hebben veel minder beheer en service nodig, waardoor het voor Opdrachtgever vanuit de doelstellingen rondom duurzaamheid (verminderen CO2 uitstoot en voorkomen van onnodige vervoersbewegingen en verspilling van verbruiksartikelen) en goede besteding van publiek geld, niet te verantwoorden is om Fleetmedewerkers in te zetten. Inschrijver verzoekt daarom de eisen 79 en 80 te laten vervallen. Is Opdrachtgever daartoe bereid?

Indien nee, staat Opdrachtgever dan open om de invulling van fleetdiensten na gunning af te stemmen op de duurzaamheidsdoelstellingen en in balans te brengen met goede besteding van publiek geld?

**Antwoord:**

Nee, UWV is niet bereid om eisen 79 en 80 te laten vervallen. Volgens UWV staan de eisen 79 en 80 los van de omvang van de in te zetten aantallen Printers. Het is aan de Inschrijver om op basis van de aangeboden Printers in te schatten hoeveel benodigde Dienstverlening dient te worden aangeboden om te voldoen aan de gestelde eisen.

UWV staat niet open om na gunning van de Opdracht de invulling van fleetdiensten af te stemmen. Indien Inschrijver hier behoefte aan heeft dient Inschrijver deze afstemming via de vragenrondes te doen. UWV heeft een extra vragenronde ingepast.

Ten aanzien van eis 79 is de eerste bullit aangepast in het Programma van Eisen in 2 nieuwe bullits:

- Opdrachtnemer verzorgt de logistiek voor gebruiksartikelen en verbruiksartikelen zodanig dat te allen tijde voldoende verbruiksartikelen in de buurt zijn van én in de Printers;
- Opdrachtnemer verzorgt de logistiek voor papier, zodanig dat te allen tijde voldoende papier in de buurt is van de Printers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS v1.0, Eis 79

**Vraag:**

Uw huidige leverancier heeft een substantieel voordeel wanneer zij (in tegenstelling tot overige Inschrijvers) de op de locatie toegesneden transportmiddelen (ca. 67 stuks op elk van de 67 adressen) niet mee hoeft te nemen als investering. Opdrachtgever stelt geen eisen aan de inzet en soort transportmiddelen, echter de ARBO stelt die wel om de gezondheid van de Fleetmedewerkers te waarborgen.

Inschrijver adviseert dan ook om voor alle Inschrijvers een vast bedrag op te nemen waarmee gerekend dient te worden, zodat voor alle Inschrijvers (en ook de huidige leverancier) een gelijke uitgangssituatie ontstaat en de keuze voor nieuwe dan wel reeds elders gebruikte transportmiddelen aan de Inschrijver is. Is Opdrachtgever daartoe bereid?

**Antwoord:**

Nee, UWV is hiertoe niet bereid. De in pandige logistiek maakt onderdeel uit van de Opdracht. Het is aan Inschrijver om hiervoor de beste oplossing aan te bieden. Indien Inschrijver meer informatie hiervoor nodig heeft, ontvangt UWV graag ten behoeve van de 2e vragenronde de benodigde vragen om hierover verdere informatie te verstrekken.

Ten aanzien van het gestelde substantiële voordeel van onze huidige leverancier, is UWV van oordeel dat de gedeelde informatie een voldoende mate van level playing field creëert. UWV heeft nog een 3e vragenronde ingelast zodat alle Inschrijvers de Opdracht kunnen doorgronden en een adequate competitieve Inschrijving te doen.

Mocht u op een concreet punt menen dat er onverhoopt toch van een onaanvaardbare situatie sprake is, dan vragen wij u dat specifiek en onderbouwd naar voren te brengen in de 2e vragenronde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV**Beantwoord op:** 14 jan. 2025**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden

**Vraag:**

De kosten van onderhoud zijn in principe in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen welke toerekenbaar zijn aan Opdrachtgever. In de conceptovereenkomst mist echter een bepaling die recht doet aan de wederzijdse verplichtingen en randvoorwaarden ten aanzien serviceverlening. Leverancier stelt daarom de navolgende aanvullende bepaling voor:

Voor service zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer geen andere dan de in de Overeenkomst vastgelegde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij de service noodzakelijk is geworden ten gevolge van:

- a.het gebruiken van de Apparatuur door Opdrachtgever anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan of met de aanwijzingen van Leverancier; of
- b.het zonder toestemming van Leverancier op de Apparatuur verwerken van andere dan door Leverancier geleverde of goedgekeurde materialen en hulpmiddelen; of
- c.het wijzigen van en/of doen van verwijderingen en/of toevoegingen aan de Apparatuur en/of het uitvoeren van onderhoud door anderen dan Leverancier; of
- d.beschadiging van Apparatuur die te wijten is aan anderen dan Leverancier; of
- e.het zonder toestemming van Leverancier wijzigen of verplaatsen van de Apparatuur; of
- f.netwerkproblemen en/of modificaties van de netwerkconfiguratie van de Opdrachtgever (bijvoorbeeld: foutief IP adres, defecte bekabeling, routers, switches, etc);
- g.problemen met de stroomvoorziening; of
- h.foutief aangemelde incidenten;
- i.schade door brand, water en andere, van buiten het Apparaat komende oorzaken;
- j.het koppelen van de Apparatuur aan Incompetente apparatuur of geheugen;
- k.de overschrijding van de maximale capaciteit van de Apparatuur;
- j.anderszins ondeskundig en/of verkeerd gebruik van de Apparatuur door Opdrachtgever.

In dergelijke gevallen zullen de kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht op basis van de alsdan geldende tarieven van

Opdrachtnemer. Daarnaast is Opdrachtgever verplicht bij het einde van de overeenkomst alle geleverde maar nog niet aangebroken of opgebruikte gebruiksmaterialen (supplies) aan Opdrachtnemer te retourneren.

Bent u bereid deze bepaling op te nemen?

**Antwoord:**

Niet akkoord. UWV vindt het niet noodzakelijk om deze bepaling toe te voegen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden

**Vraag:**

Opdrachtgever is voornemens een huurovereenkomst af te sluiten. In de conceptovereenkomst mist echter een bepaling die recht doet aan de wederzijdse verplichtingen en randvoorwaarden ten aanzien van eigendom en gebruik van de apparatuur. Opdrachtnemer stelt daarom de navolgende aanvullende bepaling voor:

1. De producten, inclusief alle toebehoren, hoe ook genaamd, blijven eigendom van Opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever zal als goed huisvader met de producten omgaan.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de producten (onder) te verhuren, onder enige titel aan derden in gebruik af te staan, te verpanden, verkopen, vervreemden of anderszins te bezwaren of op enige andere wijze aan derden af te staan.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de op de producten aangebrachte merken, nummers, namen en/of andere opschriften te verwijderen, te bedekken, te veranderen of te beschadigen, noch daaraan andere gegevens toe te voegen.
5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de producten op enige wijze aard- en/of nagelvast met enige onroerende zaak te verbinden.

6. Het is Opdrachtgever bekend dat het openbaar maken en het verveelvoudigen van werken van letterkunde, wetenschap, kunst en dergelijke werken slechts geoorloofd is, indien er geen inbreuk wordt gemaakt op auteursrechten of andere rechten van derden. Partijen komen uitdrukkelijk overeen, dat Opdrachtgever bij het gebruik van de Apparatuur zich zal vergewissen van de toelaatbaarheid van het afdrukken van het ter afdruk aangeboden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen iedere auteursrechtelijke aansprakelijkheid voor zover het door Opdrachtgever afgedrukte dan wel ter afdruk aangeboden werken betreft.

7. Opdrachtgever zal in de overeenkomst vermelde Apparatuur voor eigen rekening verzekeren en verzekerd houden tegen risico's van brand en diefstal. Voor schade en /of verlies van de producten, welke niet door deze verzekering gedekt wordt, is Opdrachtgever aansprakelijk. In geval van enig evenement met betrekking tot de producten is Opdrachtgever verplicht binnen vierentwintig uur schriftelijk alle gegevens hieromtrent aan Opdrachtnemer te verschaffen.

Bent u bereid deze bepaling op te nemen?

**Antwoord:**

UWV is niet voornemens om een huurovereenkomst (apparatuur te huren) af te sluiten, maar wil de dienst afnemen waarbij zij managed print services inclusief apparatuur ontvangt. UWV kan met een aantal aanpassingen instemmen met de bepalingen. Hieronder is de aangepaste tekst opgenomen in afwijking op artikel 11.1 van de AIV ICT-2024 en in aanvulling op de AIV ICT-2024 .

"1. De Apparatuur, inclusief alle toebehoren, hoe ook genaamd, blijven eigendom van Opdrachtnemer.

2. Opdrachtgever zal als goed huisvader met de Apparatuur omgaan.

3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Apparatuur (onder) te verhuren, onder enige titel aan derden in gebruik af te staan, te verpanden, verkopen, vervreemden of anderszins te bezwaren of op enige andere wijze aan derden af te staan.

4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de op de Apparatuur aangebrachte merken, nummers, namen en/of andere opschriften te verwijderen, te bedekken, te veranderen of te beschadigen, noch daaraan andere gegevens toe te voegen.

5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Apparatuur op enige wijze aard-en/of nagelvast met enige onroerende zaak te verbinden.

6. Het is Opdrachtgever bekend dat het openbaar maken en het verveelvoudigen van werken van letterkunde, wetenschap, kunst en dergelijke werken slechts geoorloofd is, indien er geen inbreuk wordt gemaakt op auteursrechten of andere rechten van derden. Partijen komen uitdrukkelijk overeen, dat Opdrachtgever bij het gebruik van de Apparatuur zich zal vergewissen van de toelaatbaarheid van het afdrukken van het ter afdruk aangeboden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen iedere auteursrechtelijke aansprakelijkheid voor zover het door Opdrachtgever afgedrukte dan wel ter afdruk aangeboden werken betreft.

7. Opdrachtgever zal in de Overeenkomst vermelde Apparatuur voor eigen rekening verzekeren en verzekerd houden tegen risico's van brand en diefstal. Voor schade en /of verlies van de Apparatuur, welke niet door deze verzekering gedekt wordt, is Opdrachtgever aansprakelijk. In geval van enig evenement met betrekking tot de Apparatuur is Opdrachtgever verplicht binnen vierentwintig uur schriftelijk alle gegevens hieromtrent aan Opdrachtnemer te verschaffen."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV**Beantwoord op:** 14 jan. 2025**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden

**Vraag:**

Voor Opdrachtnemer is na verloop van tijd niet langer te verifiëren of bepaalde schade voor, tijdens of na installatie is opgetreden. Een bepaling daartoe ontbreekt echter in de overeenkomst. Opdrachtnemer stelt daarom de navolgende aanvullende bepaling voor:

Bij ontvangst van de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Producten dient Opdrachtgever vast te stellen of deze goederen beschadigd, defect of niet geschikt zijn voor het doel waarvoor deze producten zijn geleverd, en binnen 7 dagen na ontvangst dit schriftelijk aan de Opdrachtnemer te melden. Transportschades en schade aan eigendommen van Opdrachtgever ten gevolge van aflevering, installatie of het retourhalen van producten van Opdrachtnemer dienen direct (doch uiterlijk binnen 2 werkdagen) gemeld te worden aan de vervoerder en de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor bedoelde schade niet of te laat aan Opdrachtnemer wordt gedaan.

Bent u bereid deze bepaling op te nemen?

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. In artikel 4 van de AIV ICT-2024 zijn bepalingen opgenomen over de controle na aflevering op beschadigingen. Echter levert,

installeert Opdrachtnemer de apparatuur/Printers, dus Opdrachtnemer moet vaststellen of deze beschadigd, defect zijn en/of niet geschikt zijn voor het doel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden - Art 34

**Vraag:**

In de branche van Inschrijver is het gebruikelijk om de investering die gepaard gaat met de aanschaf van nieuwe apparatuur te financieren zonder dat dit de verplichtingen van Inschrijver jegens haar relaties aantast. Kunt u er mee in te stemmen dat in het kader van de financiering van de apparatuur, Inschrijver de rechten, vorderingen en verplichtingen voortvloeiende uit de te sluiten huurovereenkomst overdraagt aan haar financieringsmaatschappij?

**Antwoord:**

Dit is voor UWV akkoord. Zoals bij het antwoord op vraag 23 gemeld is er geen sprake van een huurovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden - Art 32.2

**Vraag:**

Inschrijver maakt onderdeel uit van een concern, waarbij een groepspolis is afgesloten. Inschrijver kan niet beslissen of deze wordt gewijzigd en ook geen voorafgaande toestemming van Opdrachtgever vragen. Bent u bereid deze eis aan te passen naar de eis dat Inschrijver gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst dient te blijven voldoen aan de gestelde eisen t. a.v. verzekering?

**Antwoord:**

Ja, dit is akkoord. Opdrachtnemer dient adequaat verzekerd te zijn en te blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zoals vastgelegd in artikel 32.1 AIV IVT-2024 en specifiek zoals opgenomen in paragraaf 3.3 in het Beschrijvend document onder financiële en economische draagkracht. De tekst van het artikel 32.2 AIV ICT-2024 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van UWV onverwijld een gewaarmerkt afschrift van de polissen of een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon en voorts de bewijzen van premiebetaling voor de hierboven in het eerste lid van dit artikel genoemde verzekering(en)."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden - Art 31

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking die alleen ziet op directe schade dus opgevat mag worden als een uitsluiting van andere vormen van schade die niet als direct zijn gekwalificeerd (indirect)?

**Antwoord:**

Nee, dat kan UWV niet bevestigen. In artikellid 4 vervalt de beperking tot directe schade (zoals omschreven in lid 2).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden - Art 27.1

**Vraag:**

Onder deze overeenkomst zullen veelvuldig leveringen plaatsvinden, groot of klein. Het is dan ook niet gebruikelijk levertermijnen in dezen als fatale termijnen aan te merken en enige mate van flexibiliteit is wenselijk.

Opdrachtnemer verzoekt u er op grond van voorgaande mee in te stemmen dat er een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn vooraf gaat aan het intreden van verzuim alsmede het inroepen van de aan u toekomende rechten daarbij. Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

Nee, UWV is hier niet toe bereid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden - Art 23.6

**Vraag:**

Opdrachtnemer is van mening dat boetes niet bijdragen aan een goede samenwerking en partnership tussen beide partijen. Dit terwijl de te sluiten overeenkomst alsmede het genoemde wettelijke stelsel van verbintenissenrecht in Nederland voldoende mogelijkheden bieden om nakoming, ontbinding en/of schadevergoeding te vorderen. Bent u bereid deze boetebepaling te laten vervallen? Zo niet, bent u dan bereid om deze tot € 25.000 te beperken. 10% van de opdrachtwaarde acht de Inschrijver arbitrair.

**Antwoord:**

Nee, UWV is niet bereid deze boetebepaling te laten vervallen. Wel is UWV bereid om de opeisbare boete per overtreding te beperken tot € 250.000 in plaats van 10% van de Vergoeding. Dit is aangepast in de Raamovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden - Art 20

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat u slechts een exclusief niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst wenst ten aanzien van de apparatuur alsmede een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst ten aanzien van de meegeleverde programmatuur, waarbij het (industriële en intellectuele) eigendomsrecht geheel bij Inschrijver dan wel diens licentiegevers blijft?

**Antwoord:**

UWV kan dit niet volledig bevestigen. In het antwoord op vraag 23 is al gemeld dat het eigendom van de Apparatuur bij Opdrachtnemer blijft. Uit artikel 20.1 AIV ICT-2024 blijkt dat het intellectueel eigendom op een Prestatie bij Opdrachtnemer of een derde berust. In paragraaf B.II GEBRUIKSRECHT PROGRAMMATUUR AIV ICT-2024, artikel 43.1, is

het gebruiksrecht op de Programmatuur opgenomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden - Art 15.4 en 15.5

**Vraag:**

Mag Inschrijver ervanuit gaan dat zij voor deze werkzaamheden een aanvullende vergoeding in rekening kan brengen?

**Antwoord:**

Nee, Inschrijver mag hier niet van uitgaan. U dient deze kosten te verwerken in de prijzen voor de gevraagde Opdracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden - Art 12.2 e.v.

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat, gezien het feit dat de prijzen langdurig vastgezet

worden in de Raamovereenkomst, de artikelen m.b.t. de benchmark niet van toepassing zijn?

**Antwoord:**

Nee, UWV kan dit niet bevestigen. Zowel indexering als de benchmark zijn van toepassing. Voor de aanpassing van de indexering wordt verwezen naar het antwoord op vraag 4.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden - Art 12.1

**Vraag:**

UWV vraagt vergaande inzage in bedrijfsgevoelige informatie, nota bene na een publieke aanbesteding, welk belang heeft UWV hierbij en waarom acht zij dit redelijk in verhouding tot de belangen van de Inschrijver?

**Antwoord:**

UWV heeft er belang bij om tegen marktconforme beprijzing gecontracteerde diensten en producten af te nemen. UWV is een publieke organisatie die dit dient te borgen. UWV zal bij het vragen van bedrijfsgevoelige informatie rekening houden met de redelijkheid en billijkheid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Algemene Voorwaarden - Art 6.1

**Vraag:**

Bij deze (huur)overeenkomst is geen sprake van overdracht van eigendom. Kunt u derhalve bevestigen dat dit artikel op dat punt niet van toepassing is?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 23.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Bijlage 11 - Wachtkamerovereenkomst - Art 2.2

**Vraag:**

Onder 2.2. vraagt u Inschrijver om paraat en beschikbaar te zijn, maar vervolgens geeft u in artikel 5 aan dat daar geen vergoeding tegenover staat. Dit lijkt Inschrijver niet redelijk. Bent u daarom bereid om in een vergoeding te voorzien in de wachtkamer overeenkomst?

**Antwoord:**

Nee, UWV is hier niet toe bereid. Indien Inschrijver substantiële kosten verwacht ten aanzien van de wachtkamerovereenkomst, verzoeken we u om deze in de volgende vragenronde aan ons mede te delen en te onderbouwen, zodat we het antwoord kunnen heroverwegen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Bijlage 10 - Raamovereenkomst - Art 4.2.

**Vraag:**

Inschrijver dient in het kader van dienstverlening software aan u te leveren. De softwareproducenten verlangen daarbij altijd dat de gebruiker de End User License Agreement / Service Terms accepteert. Zonder acceptatie van deze verplichte voorwaarden is het Inschrijver niet toegestaan om de software aan te bieden en zonder acceptatie bent u niet gerechtigd de software te gebruiken. Bent u derhalve bereid deze verplichte voorwaarden te accepteren?

**Antwoord:**

Nee, UWV is hier niet toe bereid. Zij is niet bekend met deze EULA's en zouden in strijd kunnen zijn met de AIV ICT 2024 voorwaarden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - EIS 149

**Vraag:**

Is het voldoende om aan te tonen dat het datacenter dat ingezet wordt voor deze dienst zich bevindt in een land met een minimaal een oranje kleur

volgens de Electricity Maps | Live CO2 uitstoot van het elektriciteitsverbruik?

**Antwoord:**

Ja, dit is voldoende mits hiermee wordt voldaan aan de eis.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - EIS 148

**Vraag:**

Deze eis gaat over alle voertuigen van Opdrachtnemer over de gehele wereld. Graag deze eis beperken tot de scope van onderhoudige opdracht voor UWV in Nederland.

**Antwoord:**

Uw aanname dat deze eis betrekking heeft op alle voertuigen van Opdrachtnemer over de gehele wereld is niet correct. Zoals vermeld in de eis heeft de Opdracht betrekking op werkzaamheden binnen Nederland.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - EIS 147

**Vraag:**

Deze vraag is niet marktconform. Opdrachtnemer kan onmogelijk wereldwijd het gebruik van 75% gerecycled gerecycled materiaal in onze gehele supply keten garanderen. Dat kan geen enkele marktpartij. Kunt u deze eis beperken tot die onderdelen waar Opdrachtnemer invloed op kan uitoefenen?

**Antwoord:**

UWV past de eis als volgt aan:

Voor verpakkingsmateriaal van goederen die in Nederland worden verpakt, gebruikt Opdrachtnemer in principe biobased kunststof folie. Wanneer er non-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt (bijvoorbeeld voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen), dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 146

**Vraag:**

Deze vraag is niet marktconform. Opdrachtnemer kan onmogelijk wereldwijd het gebruik van 100% post-consumer gerecycled karton in onze gehele supply keten garanderen. Dat kan geen enkele marktpartij. Kunt u deze eis beperken tot die onderdelen waar Opdrachtnemer invloed op kan uitoefenen?

**Antwoord:**

UWV past de eis als volgt aan:

Kartonnen dozen van goederen die in Nederland worden verpakt, gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen voor 100% uit post-

consumer gerecycled karton te bestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 18 - ISAE 3402

**Vraag:**

U vraagt hier om een ISAE verklaring of vergelijkbaar. Inschrijver's organisatie beschikt (nog) niet over een volledige assurance verklaring, maar biedt software aan die wel op een SOC2 Type 2 gecertificeerd Platform gehost wordt. Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat UWV mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 136

**Vraag:**

Opdrachtnemer is in het bezit van een Ecovadis 'Gold' rating. Hiermee voldoet Opdrachtnemer volledig aan de in deze eis gestelde normen. Kan Opdrachtnemer EcoVadis inzetten om aan te tonen dat wordt voldaan aan deze eis?

**Antwoord:**

UWV gaat niet akkoord, omdat UWV onvoldoende kan vaststellen of met Ecovadis Gold rating wordt voldaan aan de in deze eis gestelde normen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 135

**Vraag:**

Opdrachtnemer verplicht zich om jaarlijks minimaal 5% van de gerealiseerde jaarmzet van Opdrachtnemer bij UWV op basis van de Bouwblokkenmethode (zie Bijlage 9 Social return Bouwblokkenmethode) in te zetten voor social return. 5% social return is een uitzonderlijk hoog percentage in relatie tot de scope van de opdracht (beperkt arbeidsintensief). We verzoeken daarom om de levering van papier niet mee te laten tellen in de inspanningswaarde en een percentage van 2% te hanteren voor te toekenning van 25 punten en 3% voor de toekenning van 50 punten. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

UWV gaat niet akkoord met uw voorstel. UWV hecht waarde aan de inzet van social return. In Bijlage 9 Social return Bouwblokkenmethode wordt dit toegelicht aan de hand van verschillende mogelijkheden. Gezien de diversiteit aan mogelijkheden acht UWV het percentage niet uitzonderlijk hoog.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 135

**Vraag:**

Opdrachtnemer verplicht zich om jaarlijks minimaal 5% van de gerealiseerde jaaromzet van Opdrachtnemer bij UWV op basis van de Bouwblokkenmethode (zie Bijlage 9 Social return Bouwblokkenmethode) in te zetten voor social return. Dit is in tegenspraak is met de beschrijving van subcriterium 3b waar geen sprake van een verplichting.

**Antwoord:**

Uw aanname klopt niet. UWV stelt dat Inschrijver minimaal 5% van de gerealiseerde jaaromzet aan social return inzet. Inschrijver mag meer dan de gestelde 5% inzetten als meerwaarde bij de invulling van deze Opdracht. Dit wordt mits goed onderbouwd gewaardeerd met extra punten. Zie subgunningscriterium 3b.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 135

**Vraag:**

"De inzet voor social return dient specifiek te zijn voor de Opdracht van

UWV. Activiteiten in het kader van social return voor andere opdrachtgevers of andere Overeenkomsten/opdrachten van UWV kunnen niet worden meegenomen". Dit is in tegenspraak met Bijlage 9 Bouwblokkenmethode paragraaf 2.2. In deze paragraaf staat vermeld dat de invulling ook buiten de opdracht kan worden ingevuld. We verwachten dat Opdrachtgever deze eis dienovereenkomstig aanpast. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

UWV gaat niet akkoord. Er is geen sprake van tegenspraak. De in de Bouwblokkenmethode toegelichte methode sluit aan op de gestelde eis omdat Opdrachtnemer de SROI inspanning moet inzetten voor de UWV Opdracht. In de Bouwblokkenmethode wordt gesproken over "buiten de Opdracht", dat betekent op zoek gaan naar andere werkmogelijkheden binnen de Overeenkomst van UWV om invulling te geven aan arbeidsparticipatie. Indien dat niet mogelijk is kan invulling gegeven worden op basis van compensatieorders of sociale cohesie, maar dat is niet voor andere opdrachtgevers of andere overeenkomsten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 111

**Vraag:**

Het is onduidelijk hoe deze rapportage eruit moet komen te zien. Graag ontvangen we een voorbeeld.

**Antwoord:**

Naar de mening van UWV is in eis 111 duidelijk vermeld wat er minimaal in de rapportage moet worden opgenomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 110

**Vraag:**

U vraagt hier om een rapportage over het 'verbruik per applicatie'. Wat wordt hiermee bedoeld? Graag toelichten.

**Antwoord:**

UWV bedoelt hiermee dat we inzage willen hebben via welke applicatie de Printopdracht is verstrekt, om te monitoren op het UWV-beleid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 107

**Vraag:**

Deze eis is alleen van toepassing op de gevallen wanneer de aanleiding van de ingebruikname van de nieuwe type Printer bij Opdrachtnemer ligt. In alle andere gevallen wordt de update van de technische infrastructuur gefactureerd. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

UWV gaat akkoord met het voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 104

**Vraag:**

Het ver- en bijplaatsen of afvoeren van Printers dient binnen 5 Werkdagen na aanvraag uitgevoerd zijn. Graag hieraan toevoegen dat bijplaatsen alleen binnen 5 dagen mogelijk is wanneer de Printer op voorraad is. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

UWV gaat hier niet mee akkoord. UWV verwacht dat Opdrachtnemer een voorraad heeft van Printers die geplaatst kunnen worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 101

**Vraag:**

Uw vraagt ons om functionele en/of technische conversie uit te voeren. Onder functionele conversie wordt verstaan een omwisseling van een Printer met een ander type Printer. Dit is buiten de scope van deze opdracht, immers u vraagt ons om het type printer te bepalen (sub-gunningscriterium 1a), dat is een gevolg van de keuze van dit model. Een functionele conversie zien we als "change request" en heeft derhalve een financiële impact. De uitvoering van het 'request' wordt gefactureerd. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Een functionele en/of technische conversie valt conform eis 101 binnen de scope van de Opdracht. UWV gaat akkoord dat als er sprake is van een change request met financiële impact dat die kosten mogen worden gefactureerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 99

**Vraag:**

Wat bedoelt Opdrachtgever met 'lokale impact'? Kunt u 'lokale impact' definiëren om misverstanden tijdens de uitvoering te voorkomen?

**Antwoord:**

Met lokale impact bedoelt UWV dat op één locatie de printdienstverlening niet beschikbaar is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 119

**Vraag:**

Deze eis betekent dat Opdrachtgever altijd en naar eigen inzicht het aantal in gebruik zijnde Printers kan aanpassen. Deze maximale flexibiliteit voor wat betreft het aantal in te zetten is voor Opdrachtnemer te risicovol en gaat daarom niet akkoord met deze eis (nog afgezien van de administratieve last voor UWV). Bovendien is deze eis in tegenspraak met Bijlage 4 - Prijzenopgaveformulier tab 'Aanvullende Dienstverlening'. Hier zijn aantallen gegeven voor het aantal Printers dat jaarlijks gereduceerd wordt, de tellertikprijs is hierop op gebaseerd. We stellen voor om deze eis een maximum van 10% reductie per jaar te hanteren en om reducties eens per half jaar door te voeren om de administratieve werklast voor UWV te beperken. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, UWV is niet akkoord met het voorstel om op basis van eis 119 een maximum van 10% reductie per jaar te hanteren en om reducties eens per half jaar door te voeren om de administratieve werklast voor UWV te beperken.

Uw aanname ten aanzien van het naar eigen inzicht aanpassen van het aantal in gebruik zijnde Printers is niet correct. In eis 119 staat namelijk dat Opdrachtnemer op basis van de (maandelijkse) verbruiksrapportage het advies geeft. We hebben eis 119 wel als volgt gewijzigd:

Opdrachtnemer zal in overleg tijdens het SNO, zes keer per jaar, op basis van de (maandelijkse) verbruiksrapportage advies geven over het benodigde aantal in te zetten Printers. Het proces om het printerpark aan te passen in aantallen Printers wordt begeleid door IO&R/ICT-services. In overleg met business-afvaardiging wordt vastgesteld of mutaties in het aantal in gebruik zijnde Printers moeten worden doorgevoerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
53

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 80

**Vraag:**

Deze eis is zoals die nu is geformuleerd praktisch niet haalbaar. Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met het opbergen van gebruiksartikelen en het verwijderen en afvoeren van verpakkingsmaterialen van gebruiks- en verbruiksartikelen (dit in tegenstelling tot de initiële levering). We verwachten dat UWV deze eis op dit punt aanpast. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

UWV gaat niet akkoord en past de eis niet aan. Het gestelde blijft onderdeel uitmaken van de scope van de Opdracht. Zie het antwoord op vraag 20.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
54

**Onderwerp:**  
Bilage 10 - Raamovereenkomst - Indexering

**Vraag:**

U gaat in artikel 4.1 uit van een indexering na 4 jaar. Dat is niet marktconform. Opdrachtnemer zal hiervoor een risico opslag rekenen. Om deze opslag te voorkomen stellen we een jaarlijkse indexatie voor. Dit is voor Opdrachtgever voordeliger dan indexatie pas toe te staan na beëindiging van de initiële looptijd van het contract. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord. Zie tevens het antwoord op vraag 4. Dit is aangepast in de Overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier - Tellertikprijs

**Vraag:**

U wenst dat de prijs van papier inbegrepen is in de tellertikprijs. De prijs van papier fluctueert en vormt een evenredig groot onderdeel van de tellertikprijs. Door het opnemen van papier in de tellerprijs, zet u de prijs tot 1 maart 2030 vast en koopt u de prijonzekerheid af. Dit is een dure optie en heeft een prijsopdrijvend effect. We stellen daarom voor om papier uit de tellertikprijs te halen en apart te factureren. Hierdoor krijgt u beter beeld van de kosten van het printen zelf en gunt u op de juiste gronden. Gaat u akkoord met aparte facturering ?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Papier blijft onderdeel van de tellertikprijs. UWV biedt de mogelijkheid tot jaarlijkse indexering. Zie tevens het antwoord op vraag 54.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
56

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 80

**Vraag:**

We gaan niet akkoord met deze eis zoals die nu geformuleerd is. Het schoonhouden van de Printer en het schoonhouden van de omgeving rondom de Printer zijn geen standaard onderdeel van de Dienstverlening. We verwachten dat UWV deze eis op dit punt aanpast. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

UWV gaat hiermee deels akkoord. Het schoonhouden van de Printer blijft in de scope van de Opdracht. Het schoonhouden van de omgeving rondom de Printer valt buiten de scope van de Opdracht. Eis 80 is hierop aangepast. Bullit 2: "schoonhouden omgeving rondom de Printers, specifiek op alle plekken waar de reguliere schoonmakers niet bij kunnen zonder de Printer te moeten verplaatsen" vervalt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
57

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 21

**Vraag:**

Opdrachtgever houdt zich te allen tijde aan de wet en kan daarom niet met deze eis akkoord gaan. Uiteraard zal Opdrachtgever alles doen wat binnen de wet mogelijk is om de continuïteit van de Dienstverlening te borgen. Gaat Opdrachtgever met deze nuancering akkoord?

**Antwoord:**

UWV gaat niet akkoord en past de eis niet aan. UWV neemt aan dat met "Opdrachtgever" u "Opdrachtnemer" bedoelt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 79

**Vraag:**

Het is gebruikelijk en marktconform dat de leverancier het papier in dozen aflevert in het magazijn van de Opdrachtgever. En de zorg op zich neemt om te garanderen dat elke locatie over voldoende papier beschikt. Het verspreiden en het vullen van de kasten en de Printers zijn doorgaans belegd bij de eerstelijns ondersteuning (Servicedesk IV). Bovendien geeft u aan dat onvoldoende papier bij een printer geldt als incident. Dat betekent dat Opdrachtgever dagelijks gedurende de gehele werkdag aanwezig moet zijn op al uw locaties. Dit is niet realistisch, niet marktconform en disproportioneel. We verwachten dat UWV deze eis op dit punt aanpast. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, UWV is hiertoe niet bereid. De inspanning logistiek maakt onderdeel uit van de Opdracht. Het is aan Inschrijver om hiervoor de beste oplossing aan te bieden. Het betreft hier beschikbaarheid van voldoende papier bij de Printer, dus in de kast. De UWV medewerker zal op basis van instructie zelf papier in de printer plaatsen gedurende de werkdag. Er hoeft dus niet de gehele werkdag een medewerker op locatie aanwezig te zijn. Indien Inschrijver meer informatie hiervoor nodig heeft, ontvangt UWV graag ten behoeve van de 2e vragenronde de benodigde vragen om hierover verdere informatie te verstrekken. Zie ook het antwoord op vraag 21.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
59

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 63

**Vraag:**

Opdrachtnemer dient het verzenden van een fax op twee manieren te faciliteren namelijk via 'Walk-up' fax (hierbij wordt een document verzonden vanaf de Printer naar een fax) en via 'Werkplek fax' (hierbij wordt een document verzonden vanaf de werkplek als e-mail bijlage naar een fax. Wat wordt hier mee bedoeld? Moet Opdrachtnemer een cloudfax of faxserver oplossing leveren? Of moet de centrale cloud oplossing een koppeling kunnen maken met de aanwezige faxserver van het UWV?

**Antwoord:**

1. Het moet mogelijk zijn om direct vanaf de printer en vanaf de werkplek (laptop medewerker) een fax te kunnen verzenden.
2. Ja, het is aan Opdrachtnemer om een volledige faxfunctionaliteit aan te bieden binnen de gestelde technische eisen (cloud).
3. Nee, UWV heeft geen faxserver. Opdrachtnemer dient hier een passende oplossing voor aan te bieden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
60

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 54

**Vraag:**

U eist voor de centrale cloudinfrastructuur een uptime tijdens kantooruren van ten minste 99,998% beschikbaarheid. Dit is een onrealistisch en een niet marktconform percentage. Dit is ook niet in verhouding met de geëiste

Recovery Time Objective (eis 55). Kunt u dit bijstellen tot 99,9%?

**Antwoord:**

UWV past aan tot 99,9%. Zie het antwoord op vraag 16.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

61

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 51

**Vraag:**

"De centrale cloudinfrastructuur dient fax te ondersteunen.

1. Wat wordt hier mee bedoeld?
2. Moet de leverancier cloudfax of faxserver oplossing leveren?
3. Of moet de centrale cloud oplossing een koppeling kunnen maken met de aanwezige faxserver van het UWV? "

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 59.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
62

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 45,43

**Vraag:**  
We veronderstellen dat deze eis niet van toepassing is op de desktop Printer. Is deze aanname correct?

**Antwoord:**  
Ja, uw aanname is correct. De automatische niet-functionaliteit is niet van toepassing op de desktop Printer. Het programma van eisen is hierop aangepast.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
63

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 43

**Vraag:**  
U eis dat de Printers zijn voorzien van two-factor authenticatie. Mag Inschrijver er vanuit gaan dat dit betrekking heeft op een koppeling met de Office365 omgeving van het UWV waarbij de aangeboden printmanagemant de two-factor authenticatie verzorgd?

**Antwoord:**  
Nee, uw aanname is niet correct. Microsoft 365 omgeving bij UWV speelt hierbij geen rol. Eis 43 is als volgt aangepast: Opdrachtnemer dient zorgt te dragen dat alleen bij UWV geplaatste Printers zich kunnen aanmelden op de centrale cloud printinfrastructuur. Dit vereist een voldoende sterk authenticatiemechanisme, zodat met 100% zekerheid kan worden vastgesteld dat alleen de voor UWV uitgerolde Printers zich kunnen aanmelden en onderdeel kunnen zijn van uw Dienstverlening.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

64

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 45,26

**Vraag:**

We veronderstellen dat deze eis niet van toepassing is op de desktop printer. Is deze aanname correct?

**Antwoord:**

Nee, uw aanname is niet correct. Het is van toepassing op de desktop Printer, echter geldt voor een desktop Printer niet dat de snelheid minimaal 80 PPM enkelzijdig en minimaal 40 PPM dubbelzijdig nodig is. Het programma van eisen is hierop aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 45,25

**Vraag:**

U vraagt onder andere bij de scaninstellingen "inverse beeld". Dit is voor een MFP een ongebruikelijke scanbewerking. Kan deze eis vervallen?

**Antwoord:**

Ja, zie het antwoord op vraag 7.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier - Volumes

**Vraag:**

Tab 'Integrale Dienstverlening'. Welke volume garanties kunt geven?

**Antwoord:**

UWV verstrekt geen volume garanties. Zie tevens het antwoord op vraag 5.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Bijlage 21 - Printvolumes - Printvolumes

**Vraag:**

Dit overzicht bevat de afdrukvolumes over de maand september '24. Om een goed beeld te krijgen over het verloop van het aantal prints en om

weloverwogen keuzes te maken ontvangen we graag de maandelijkse printvolumes over de afgelopen 4 jaar.

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. UWV heeft een extra bijlage toegevoegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

68

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier - Prijs

**Vraag:**

Welke type machines worden nu gebruikt?

**Antwoord:**

De type machines die nu worden gebruikt zijn: desktop Printers, standaard Printers en hoog volume Printers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

69

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier - Tab Integrale Dienstverlening

**Vraag:**

U gaat uit van 16 staffels. Hoe vaak kunnen mutaties in het aantal machines worden doorgevoerd? Dit in verband met de administratieve werkzaamheden.

**Antwoord:**

Mutaties kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Zie tevens het antwoord op vraag 52.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier - Tab Integrale Dienstverlening

**Vraag:**

U gaat uit van 16 staffels met een een onderling verschil van 20 Printers. Waarom heeft Opdrachtgever hiervoor gekozen?

**Antwoord:**

UWV heeft hiervoor gekozen om hiermee marktpartijen de mogelijkheid te bieden om inzicht te geven in de tarieven. UWV koos hierbij om tussenstappen van 20 Printers per staffel te hanteren, om het aantal staffels niet onnodig groot te maken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier - Tab Instructie

**Vraag:**

"Indien na een wijziging het aantal Printers gaat vallen in een andere staffel, dan treedt de geoffreerde staffelprijs per de eerste van de volgende maand in werking". Dit is niet mogelijk aangezien de wijziging nog op de laatste dag van de maand kan plaats vinden. Graag zien we hier een realistische termijn van maximaal twee maanden om de facturatie aan te passen.

**Antwoord:**

UWV is niet akkoord en past de termijn niet aan. UWV verwijst naar bijlagen 13, 13a DFA waar het bestel-order en facturatieproces zijn vermeld. Facturatie vindt achteraf plaats. Er is voldoende tijd om in geval van een wijziging van tarieven deze door te voeren. Zie hierbij bijlage 13a DFA Bestel-order en facturatieproces paragraaf 3.6.2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Bijlage 13, paragraaf 3.6 - Tellertikprijs

**Vraag:**

Betaling zal volgens Bijlage 13 paragraaf 3.6 plaats vinden per werkelijk afgenomen hoeveelheid dienstcomponent per maand (P\*Q). Een wijziging in bijvoorbeeld Alkmaar kan leiden tot een wijziging van de tellertikprijs voor alle locaties. Dit leidt tot extra administratieve werkzaamheden voor UWV op alle locaties en gaat ten laste van de werkefficientie. Hoe gaat UWV hier mee om?

**Antwoord:**

Het facturatieproces vindt plaats over alle locaties en dus niet per locatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier - Staffels

**Vraag:**

In staffel 1 gaat u uit van 110 Printers. Bij een volume van 54.000.000 in het eerste jaar zullen hier voornamelijk dure hoogvolume Printers geplaatst /geprijsd worden. Bovendien zijn dit gemiddeld nog geen twee Printers per locatie, dat lijkt weinig. Dit is een dure oplossing, terwijl deze staffel toch even zwaar meetelt als een meer realistische staffel en dus ook doorslaggevend is voor de prijs. Hierdoor bestaat het risico dat UWV de gunning baseert op onjuiste prijsargumenten. Kunt u aangeven hoe groot u de kans acht dat u werkelijk gebruik gaat maken van een staffel? We adviseren om alleen met realistische staffels te werken rondom de 350 Printers.

**Antwoord:**

UWV heeft naar aanleiding van deze vraag het Prijsopgaveformulier aangescherpt door voor de staffels 1 tot en met 10 niet voor alle jaren van toepassing te laten zijn. Daarnaast zijn alle staffels voorzien van een weging. Bij deze weging hebben we twee uitgangspunten meegenomen, te weten het aantal jaren dat van toepassing is en de inschatting van het aantal in te zetten Printers. Hierbij verwijzen we naar de aangepaste Bijlage 4 Prijsopgaveformulier vs. 1.1 onder Tabblad Integrale Dienstverlening.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
74

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier - Compensatie

**Vraag:**

In de tab 'Aanvullende Dienstverlening' staan in de tabel 'Vaste prijsafspraken compensatie bij reductie en terugname Printers' aantallen genoemd. Hoe realistisch zijn deze aantallen? De afgelopen 4 jaar zijn er immers slechts 8 machines geretourneerd (zie Beschrijvend document blz 8).

**Antwoord:**

In het verleden is niet actief gestuurd op reductie en terugname van Printers vanwege het hanteren van het principe van een maximale afstand tussen Werkplekken en Printers. Dit principe wordt losgelaten. De vermelde aantallen betreft een inschatting, en zijn gebaseerd op het huidige UWV MVO beleid dat gericht is op een afname van het aantal afdrukken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
75

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier - Prijs

**Vraag:**

Het prijsmodel van de huidige overeenkomst is anders dan dat nu uitgevraagd wordt. Kunt u aangeven waarom UWV nu kiest voor een ander model? Welke voordelen biedt dit nieuwe prijsmodel ten opzichte van het huidige voor uw organisatie?

**Antwoord:**

UWV wenst, vanwege het loslaten van het principe van een maximale afstand tussen Werkplekken en Printers, actief samen met Opdrachtnemer te gaan sturen op de afname van het aantal Printers.

Het biedt UWV flexibiliteit in het gebruik van het aantal Printers om de UWV MVO ambities te behalen. Daarnaast biedt dit model op transparante wijze inzicht in de prijzen voor alle partijen bij de bepaling van de te hanteren staffel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 30 - Tijdplanning

**Vraag:**

Afhankelijk van de antwoorden in de Nota van Inlichtingen 1 op 10 januari 2025 zal Opdrachtnemer de uitvraag opnieuw moeten kwalificeren en bepalen of Opdrachtnemer een Inschrijving kan doen die past bij de verwachting van UWV en die opgesteld kan worden binnen de huidige planning. De sluitingsdatum voor indienen van de Inschrijving is 11 februari 2025. Omdat enkele vragen zeer fundamenteel van aard zijn en omdat er ruim voldoende ruimte in de planning lijkt te zitten, verzoeken we om de sluitingsdatum voor de Inschrijving op te verplaatsen naar 11 maart 2025. Dan hebben Inschrijvers voldoende tijd om een passende Inschrijving op te stellen.

**Antwoord:**

Akkoord. We hebben dit in het Beschrijvend document aangepast. Zie ook het antwoord op vraag 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 12 - Social Return

**Vraag:**

Opdrachtgever verplicht zich om 5% van de gerealiseerde jaar omzet in te zetten voor social return. Dit is tegenspraak met de beschrijving van subcriterium 3b. In deze beschrijving is geen sprake van een verplichting. Graag aanpassen.

**Antwoord:**

Uw aanname is niet correct. UWV past hetgeen wordt gevraagd niet aan. Zie het antwoord op vraag 44.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 10 - Papierverbruik

**Vraag:**

UWV wenst een reductie van 4.500.000 vel papier per jaar te realiseren. Welke maatregelen heeft UWV in gedachte om dit te realiseren?

**Antwoord:**

Het papierverbruik bij UWV bestaat uit printpapier en briefpapier /handelsdrukkerij. Een gedeelte van het papierverbruik kan gereduceerd worden door verdere digitalisering van onze bedrijfsprocessen. Een ander gedeelte van het papierverbruik kan gereduceerd worden door

bewustwording bij medewerkers en het doorbreken van gedragspatronen bij medewerkers. Intern zetten we hiervoor maatregelen in.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 10 - Papierverbruik

**Vraag:**

UWV wenst een reductie van 4.500.000 vel papier per jaar te realiseren. Rekening houdend met 80% dubbelzijdig zou dit betekenen dat UWV een reductie van circa 8.000.000 afdrukken per jaar voorziet. Dat is over 8 jaar 56.000.000. Dat is meer dan het initiële afdrukvolume van 54.000.000. Klopt deze berekening? Is een jaarlijkse reductie van 4.500.000 vel papier realistisch?

**Antwoord:**

UWV wenst een afname van circa 10% minder afdrukken/tellertikken per jaar (ca. 4.500.000 stuks afgezet ten opzichte van het totaal van 54.000.000 afdrukken van het eerste jaar). Daarop zijn tevens de staffels van het prijzenblad gebaseerd. We hebben de tekst in het Beschrijvend document vs. 1.1 hierop aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

80

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 9 - Aantal printers

**Vraag:**

"Na de Implementatie zal per locatie een optimalisatieperiode van maximaal 3 (drie) maanden worden gehanteerd, om definitief vast te stellen of het aantal initieel geplaatste Printers voldoende capaciteit biedt voor de situatie op locatie". Om kosten te besparen is het logischer voor plaatsing een due diligence per locatie uit te voeren in plaats van na plaatsing. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

UWV gaat hiermee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

81

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 9 - Aantal printers

**Vraag:**

"Na de Implementatie zal per locatie een optimalisatieperiode van maximaal 3 (drie) maanden worden gehanteerd, om definitief vast te stellen of het aantal initieel geplaatste Printers voldoende capaciteit biedt voor de situatie op locatie". Deze zin suggereert dat er gedurende deze 3 maanden Printers kunnen worden bijgeplaatst. Is deze aanname correct?

**Antwoord:**

Ja, uw aanname is correct, maar het kan ook betekenen dat het aantal of type Printers kan worden aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 9 - Aantal printers

**Vraag:**

Gezien het huidige aantal afdrucken dat wordt gemaakt baseert UWV haar uitvraag voor deze nieuwe Dienstverlening op initieel niet meer dan 350 Printers. Waarom? Kunt u de rationale hierachter toelichten door middel van een berekening?

**Antwoord:**

Op basis van Bijlage 21 Printvolumes is de inschatting dat initieel kan worden gestart met 350 Printers. Hieronder tonen we hoe we tot de inschatting zijn gekomen:

-2017: 180 mio afdrucken à 950 printers;

-2020: 140 mio afdrucken à 608 printers (pré Corona);

-2024: voor 54 mio afdrucken zouden maximaal 235 en 285 printers nodig zijn.

Gezien het feit dat er 70 UWV locaties zijn, is een maximum van 350 printers een juist aantal.

Zie ook het antwoord op vraag 74.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
83

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, blz 8 - Papierlekkage

**Vraag:**  
Papierlekkage van 2% is uitzonderlijk laag. Waarop is dit gebaseerd?

**Antwoord:**  
Het is gebaseerd op een inschatting op historische informatie.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
84

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, blz 8 - Afdrukvolumes

**Vraag:**  
Kunt u uitleggen waarom u inschat dat de volumes in 2024 met 86.000.000 zijn afgenomen ten opzichte 2020?

**Antwoord:**  
Door onder andere toename van digitalisering en een toename van thuiswerk is het aantal afdrukken afgenomen.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

14 jan. 2025

**Beantwoord op:**

**Ref.nr.**

85

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier - Prijs

**Vraag:**

In het Prijsopgaveformulier wordt gevraagd om een tellertikprijs voor een looptijd van 4 jaar. In het Beschrijvend Document wordt aangegeven dat de looptijd 4 jaar is met de optie om 2 maal te verlengen met 2 jaar. Dit betekent dat Opdrachtnemer niet zeker is van omzet in de tweede 4 jaar en kan daarom alleen een prijs berekenen voor de eerste 4 jaar. Het Prijsopgaveformulier dient hierop aangepast te worden. Graag ontvangen we een aangepast Prijsopgaveformulier.

**Antwoord:**

UWV past het prijsopgaveformulier niet aan omdat de Opdrachtwaarde van de Overeenkomst voor de gehele looptijd dient te worden vastgesteld en via TenderNed dient te worden gepubliceerd na gunning van de Opdracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

86

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 25 e.v. - Prijs

**Vraag:**

Opdrachtgever vraagt een fictieve prijs opgave te doen voor deze opdracht op basis volumes die indicatief zijn. Wat wordt bedoeld met een fictieve prijs? Betekent dit dat Opdrachtnemer de tellertikprijs mag aanpassen gedurende de looptijd van het contract?

**Antwoord:**

Er is geen sprake van een fictieve prijs, maar van een fictieve aanneemsom. Deze fictieve aanneemsom is gebaseerd op een door Inschrijver op te geven prijs op basis van een fictief/ingeschat aantal.

De tellertikprijs mag niet aangepast worden behalve bij indexering of benchmark.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 6 - ICT-Services

**Vraag:**

In bullet 4 geeft u aan dat de Servicedesk IV, UWV brede eerstelijns ondersteuning levert. Het is gebruikelijk dat de eerstelijns ondersteuning het papier verspreidt en de printers bijvult. In de eisen 79 en 80 schrijft u echter dat Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk is. Dit is niet juist. Kunt u deze eisen dienovereenkomstig aanpassen?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 20.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 25 e.v. - Prijs

**Vraag:**

Betaling zal volgens Bijlage 13 paragraaf 3.6 plaats vinden per werkelijk afgenomen hoeveelheid dienstcomponent per maand ( $P*Q$ ). Een reële marktconforme tellertikprijs ( $P$ ) kan niet gecalculerd worden op basis van indicatieve volumes (Beschrijvend Document blz 25) zonder enige vorm van garanties in combinatie met een maximale flexibiliteit in de vorm van staffels. Dit is voor Opdrachtnemer te risicovol. Opdrachtnemer gaat derhalve niet akkoord met het huidige prijsmodel en verwacht een realistisch marktconform Prijsopgaveformulier zodat een goede afweging kan worden gemaakt of een realistische Inschrijving mogelijk is.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 5 en 73.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

89

**Onderwerp:**

Beschrijvend Document Paragraaf 4.2.1 Kwalitatieve Sub-Gunningscriteria -

**Vraag:**

Alle aanbieders moeten de antwoorden op de Kwalitatieve Sub-Gunningscriteria uitwerken in Bijlage 3. Zij moeten hierin hun antwoorden na iedere vraag uitwerken onder het kopje 'Antwoord Inschrijver:'. Wij vrezen dat het invoegen van alle antwoorden tussen uw vragen, zal leiden tot een zeer lijvig document en dat dit ten koste zal gaan van de overzichtelijkheid.

Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan dat de inschrijvers de antwoorden mogen uitwerken in een separaat MS Word-document per kwalitatief gunningscriterium.

Het voordeel voor u is dat u compactere antwoord-documenten krijgt, waarbij u in één oogopslag kunt zien of de aanbieder zich heeft gehouden aan het voorgeschreven maximumaantal pagina's.

Als de inschrijvers de door u gebruikte nummering aanhouden (1a t/m 3c), is voor uw beoordelaars altijd direct herkenbaar welke gevraagde aspecten

worden beantwoord.

Gaat u akkoord dat de inschrijvers de antwoorden mogen uitwerken in een separaat MS Word-document per kwalitatief gunningscriterium, met als eis dat de inschrijvers de nummering uit Bijlage 3 aanhouden?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord, mits gebruik wordt gemaakt van de drie separate bestanden (per kwalitatief sub-gunningscriterium) die bijgaand zijn toegevoegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

90

**Onderwerp:**

A EA Openbaar - Beschrijvend document Managed Print Services v1.0 / 21 / 4.2.1 - Scanresolutie

**Vraag:**

In Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1: Dienstverlening schrijft u dat UWV overweegt om printer in te zetten met een scanresolutie van 1200x1200 dpi. Dit is een niet marktconforme specificatie. Marktconform is een maximale scanresolutie van 600x600 dpi. Bij een hogere resolutie dan 600x600 is met het blote oog een verbetering van de kwaliteit niet waar te nemen. Daarnaast neemt de grootte van de gescande file significant toe naarmate de scanresolutie hoger wordt. Dit is zeker bij een cloud oplossing niet wenselijk.

Kunt u de achtergrond van uw overweging beschrijven?

**Antwoord:**

De overweging is ingegeven doordat UWV mogelijk in de toekomst Printers wil gebruiken met een hogere scanresolutie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

91

**Onderwerp:**

Bijlage 6 – programma van eisen / eis 45.22 - Doorzoekbare bestanden

**Vraag:**

In deze eis schrijft u “gecomprimeerde en doorzoekbare TIFF en JPEG”. Het is marktconform dat bij scannen van originelen de bestandformaten “.PDF, . PFD/a en .XPS de keuze hebben om deze doorzoekbaar te maken. Dit geldt nooit voor “.TIFF en.JPEG bestanden. Dit zijn afbeeldingen waar in de file geen tekstlaag aanwezig is om metadata uit te halen.

Gaat u akkoord met het wijzigen van deze bullit in de eis in: “gecomprimeerde TIFF en JPEG”?

**Antwoord:**

Ja, UWV gaat akkoord. De woorden "en doorzoekbare" zijn bij de vierde bullit van Eis 45.22 verwijderd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

92

**Onderwerp:**

Bijlage 6 – programma van eisen / eis 45.44 - Punch

**Vraag:**

In deze eis schrijft u “2-hole punch, 3-hole punch”. In de Europese markt is de standaard 2- en 4-gaats hole punch. Indien functie beschikbaar is op

printer kan de eindgebruiker kiezen of deze 2 of 4 gaten wil laten punchen. 3-hole punch is gebruikelijk in Noord- en Zuid-Amerika.  
Wij vragen u deze eis aan te passen in “2- of 4-hole punch.  
Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

Ja, UWV is hiertoe bereid. Eis 45.44 is hierop aangepast van 3-hole punch naar 4-hole punch.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

93

**Onderwerp:**

Bijlage 6 – PvE Eis 17

**Vraag:**

In deze eis is bepaald dat UW het recht heeft om zelf of door een derde partij een audit te laten uitvoeren op onderdelen van de dienstverlening. Opdrachtnemer kan hiermee akkoord gaan voor zover dit de dienstverlening op locatie bij UWV betreft doch niet wanneer de audit een oplossing en de daarbij behorende dienstverlening betreft die in haar eigen infrastructuur draait of bij een externe (hosting)provider. In dat geval kan een audit slechts worden uitgevoerd met inachtneming van het binnen opdrachtnemer geldende beveiligingsbeleid.

Kunt u bevestigen dat u hiermee akkoord gaat?

**Antwoord:**

Nee, hier gaat UWV niet mee akkoord. In de kern gaat het bij deze bepaling erom dat UWV bij de SaaS-oplossing in beginsel steunt op een assurance verklaring, ten te rapportages dat (service) processen/naleving hardeningsstandaarden bij Opdrachtnemer die de print software aangaan in control zijn. Voorbeelden: SSD, patch management, incident management, maar ook melding kwetsbaarheden etc.

Ten aanzien van de onderaannemers (3rd party risico), zoals bijvoorbeeld de externe (hosting) provider, verwacht het UWV een beoordeling van de

certificaten, assurance verklaringen door Opdrachtnemer. Dit vormt als het goed is onderdeel van de eigen Assurance verklaring.

Mochten deze stukken niet beschikbaar zijn, dan heeft UWV het recht op het (laten) uitvoeren van een audit, hiervoor zullen dan afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld de testaanpak, de scoping, diepgang etc. Het beheersen van het eerdergenoemde 3rd party risico zal altijd onderdeel van de scope zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
94

**Onderwerp:**

Bijlage VI – Governance reglement 3.5

**Vraag:**

In deze bepaling is opgenomen dat de UWV Accountantsdienst maximaal eens per 3 maanden een audit uitvoert op de Opdrachtnemer management processen en Opdrachtnemer haar medewerking hieraan dient te verlenen. Kunt u nader toelichten hoe dit proces verloopt en wat de impact van een dergelijke audit zal zijn op de organisatie van Opdrachtnemer?

**Antwoord:**

UWV heeft in het Governance reglement onder 3.5 Toezicht de gestelde termijn voor het uitvoeren van een audit weggehaald. Zie bijgaand aangepaste Bijlage 15 Governance reglement vs.1.1.

In het geval er door de UWV Accountantsdienst een audit wordt geïnitieerd bij Opdrachtnemer voor toetsing van het Governance reglement, dan verwacht UWV daar de medewerking van Opdrachtnemer voor. De hieruit voortvloeiende kosten voor de inspanning van Opdrachtnemer worden separaat aan UWV geoffreerd en bij akkoord van UWV gefactureerd. Eén en ander conform het offerteprocess.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Bijlage 12 – BVO art 2.1

**Vraag:**

In dit artikel is bepaald dat Opdrachtgever eenzijdig de BVO kan aanpassen. Een wederkerige overeenkomst zou niet eenzijdig moeten kunnen worden aangepast zonder dat de wederpartij zich eveneens akkoord heeft verklaard. Kunt u bevestigen dat een wijziging te allen tijde tevens de goedkeuring van de Opdrachtnemer vereist?

**Antwoord:**

UWV bevestigt dat een wijziging te allen tijde met Opdrachtnemer wordt overlegd voor kennisname en goedkeuring door de Opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

96

**Onderwerp:**

Bijlage 12 – BVO art 4.1

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de bepaling wanneer sprake is van een bedrijfskritisch proces plaatsvindt aan de hand van objectief bepaalbare maatstaven?

**Antwoord:**

UWV bevestigt dat de bepaling plaatsvindt aan de hand van objectief  
bepaalbare maatstaven. Bedrijfskritische processen worden bepaald door  
UWV.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

97

**Onderwerp:**

Bijlage 12 – BvO art 4

**Vraag:**

Kunt u toelichten in hoeverre de dienst die opdrachtnemer gaat leveren  
wordt beschouwd als een bedrijfskritisch proces?

**Antwoord:**

Binnen UWV wordt nog veel geprint en in enkele gevallen ondersteunen de  
printdiensten bedrijfskritische processen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

98

**Onderwerp:**

Bijlage 12 – BVO art 6.2.1

**Vraag:**

Het op elk moment kunnen uitvoeren van een audit legt druk op de resources van opdrachtnemer zodat het aantal audits niet onbeperkt zal kunnen zijn. Kunt u toelichten met welke frequentie u verwacht audits te zullen uitvoeren?

**Antwoord:**

UWV verwacht minimaal één keer per jaar een audit uit te voeren. Indien er aanleiding is voor onderzoek, zoals bij een overname of een ingrijpende gebeurtenis (hacking) dan zal dit vaker plaatsvinden. Uiteraard vindt dit in overleg met Opdrachtnemer plaats.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

99

**Onderwerp:**

Bijlage 12 – BVO art 10.4

**Vraag:**

Opdrachtnemer moet zich conform dit artikel maximaal verzetten tegen het verstrekken van vertrouwelijke informatie aan een overheidsinstantie die hiertoe geen wettelijke grond heeft onder straffe van een boete. Kunt u toelichten op welke wijze deze inspanning van opdrachtnemer wordt gemeten en de boete wordt vastgesteld?

**Antwoord:**

Deze inspanning wordt gemeten door het onder andere door Opdrachtnemer inzichtelijk te maken wat er opgevraagd is en welke (maximale) inspanningen er gedaan zijn door de Opdrachtnemer om zich hier tegen te verzetten. De boete is een al vastgesteld bedrag van € 25.000 per verstrekking.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
100

**Onderwerp:**  
Bijlage 12 – BVO art 15.4

**Vraag:**

Binnen de AVG wordt verwerking toegestaan binnen de EER en daarnaast buiten de EER indien en voor zover het betrokken land een passend beveiligingsniveau kent. Hieronder vallen bijvoorbeeld landen ten aanzien van welke een adequaatheidsbesluit is genomen, zoals het Verenigd Koninkrijk maar ook bedrijven in landen zonder adequaatheidsbesluit waarmee Modelcontracten zijn gesloten. Gaat u ermee akkoord dat verwerking tevens in landen buiten de EER met een passend beveiligingsniveau plaatsvindt mits de benodigde beveiligingsmaatregelen zijn genomen?

**Antwoord:**

UWV gaat niet akkoord, tenzij voor deze landen geen adequaatheidsbesluit is genomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
101

**Onderwerp:**  
Bijlage 10 RO – art 4.1

**Vraag:**

Indexatie kan pas plaatsvinden na het verstrijken van de initiële looptijd van

4 jaar, daar waar opdrachtnemer jaarlijks (en bij papier zelfs elk kwartaal) kan worden geconfronteerd met prijsstijgingen. Bij de uitgevraagde wijze van factureren (middels een all-in tikprijs zonder een vast tarief per periode) loopt opdrachtnemer bij een achterblijvend printvolume reeds het risico dat de opbrengsten de kosten niet zullen overstijgen. Indien indexaties tevens niet kunnen worden doorgevoerd, zal dit risico alleen maar groter worden. Wij zouden dan ook graag zien dat de overeengekomen tarieven jaarlijks kunnen worden geïndexeerd middels de voorgestelde procedure, waarbij de indexatie dient te worden berekend, onderbouwd en door opdrachtgever geaccepteerd.  
Kunt u daarmee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Akkoord. UWV heeft dit aangepast in de Overeenkomst. Zie ook het antwoord op vraag 4 en vraag 54.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

102

**Onderwerp:**

Bijlage 5 – AIV art 7.7a

**Vraag:**

Conform dit artikel is Opdrachtnemer gehouden een boete te voldoen ter grootte van 1% van de Vergoeding per Werkdag overschrijding waarbij Vergoeding is gedefinieerd als “De totale vergoeding voor Opdrachtnemer als tegenprestatie voor het uitvoeren van alle te verrichten Prestaties, een en ander conform de afspraken in de Overeenkomst”. De totale geschatte waarde van de Overeenkomst bedraagt op basis van de gefactureerde waarde van 2024 ca. €5.800.000 over de initiële looptijd, de maximaal 4 optiejaren nog niet meegewogen. Uitgaande van voornoemd bedrag zou opdrachtnemer in dit geval tegen een boete aan lopen van €58.000 per Werkdag dat te laat wordt geleverd. Zouden de optiejaren worden meegenomen, dan bedraagt de boete €116.000 per Werkdag overschrijding. Een dergelijke boete is buitenproportioneel en kan niet van Opdrachtnemer wordt gevraagd. Wij verzoeken dan ook een vast bedrag op te nemen in plaats van genoemd

percentage.  
Bent u daartoe bereid?

**Antwoord:**

UWV is bereid om artikel 7.7 AIV ICT-2024 als volgt aan te passen:  
"Bij een overschrijding van de overeengekomen datum of data van Oplevering kan UWV Opdrachtnemer, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist en behoudens het geval dat hij Opdrachtnemer aantoonst dat de oorzaak van de overschrijding van de termijn te wijten is aan een hem niet-toerekenbare tekortkoming:

a) een onmiddellijk opeisbare niet voor compensatie vatbare boete opleggen van € 1.000 per kalenderweek gedurende de eerste maand waarin de overschrijding heeft plaatsgevonden, € 2.000 per kalenderweek vanaf de tweede maand en in de derde maand, en € 5.000 per kalenderweek vanaf de vierde maand en volgende maanden tot een maximum van € 100.000; en/of  
b) de wettelijke rente in rekening brengen over de bedragen die UWV heeft vooruitbetaald, over de periode vanaf de overschrijding van de termijn tot aan de daadwerkelijke nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

103

**Onderwerp:**

Bijlage 5 – AIV art 12.4 e.v.

**Vraag:**

Conform deze artikelen mag Opdrachtgever de prijzen en tarieven uit de overeenkomst jaarlijks benchmarken. Nu de tarieven tevens bestaan uit een vast investeringsbedrag voor hardware gedaan bij de ingangsdatum van de overeenkomst dient hier tenminste bij de benchmark rekening te worden gehouden.

Kunt u bevestigen dat een eventuele benchmark slechts zal zien op de variabele componenten niet zijnde de reeds gedane investering?

**Antwoord:**

Ja, UWV bevestigt dat een benchmark ziet op de variabele componenten niet zijnde de reeds gedane investering.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

104

**Onderwerp:**

Bijlage 5 – AIV art 12.7

**Vraag:**

Conform dit artikel dienen de tarieven te worden verlaagd indien uit de benchmark blijkt dat de tarieven uit de benchmark lager liggen. Echter, een verhoging van de prijzen wordt niet geregeld, wat bij een grote afwijking kan bevestigen niet altijd redelijk is. Kunt u bevestigen dat een verhoging van de tarieven bij een hoger tarief uit de benchmark in voorkomend geval bespreekbaar is?

**Antwoord:**

Ja, UWV bevestigt dat een verhoging van de tarieven bij een hoger tarief uit de benchmark in voorkomend geval bespreekbaar is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

105 Bijlage 5 – AIV art 14.2/14.3

**Vraag:**

Het is ons niet toegestaan om nadere zekerheid te stellen als gemeld in dit artikel. Opdrachtnemer beschikt over een 403-verklaring waarmee de groepsholding zich aansprakelijk stelt voor de financiële verplichtingen uit de overeenkomst.

Bent u bereid om dit artikel te laten vervallen indien de 403-verklaring kan worden overgelegd?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

106

**Onderwerp:**

Bijlage 5 – AIV art 23.6

**Vraag:**

Conform dit artikel is Opdrachtnemer gehouden bij overtreding een boete te voldoen ter grootte van 10% van de Vergoeding waarbij Vergoeding is gedefinieerd als “De totale vergoeding voor Opdrachtnemer als tegenprestatie voor het uitvoeren van alle te verrichten Prestaties, een en ander conform de afspraken in de Overeenkomst”. De totale geschatte waarde van de Overeenkomst bedraagt op basis van de gefactureerde waarde van 2024 ca. €5.800.000 over de initiële looptijd, de maximaal 4 optiejaren nog niet meegewogen. Uitgaande van voornoemd bedrag zou opdrachtnemer in dit geval tegen een boete aan lopen van €580.000. Zouden de optiejaren worden meegenomen, dan bedraagt de boete €1.160.000. Een dergelijke boete is buitenproportioneel en kan niet van Opdrachtnemer wordt gevraagd. Wij verzoeken dan ook een vast bedrag op te nemen in plaats van genoemd percentage.

Bent u daartoe bereid?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 29.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

107

**Onderwerp:**

Bijlage 5 – AIV art 27.2a

**Vraag:**

Conform dit artikel is Opdrachtnemer gehouden een boete te voldoen ter grootte van 1% van de Vergoeding per Werkdag overschrijding waarbij Vergoeding is gedefinieerd als “De totale vergoeding voor Opdrachtnemer als tegenprestatie voor het uitvoeren van alle te verrichten Prestaties, een en ander conform de afspraken in de Overeenkomst”. De totale geschatte waarde van de Overeenkomst bedraagt op basis van de gefactureerde waarde van 2024 ca. €5.800.000 over de initiële looptijd, de maximaal 4 optiejaren nog niet meegewogen. Uitgaande van voornoemd bedrag zou opdrachtnemer in dit geval tegen een boete aan lopen van €58.000 per Werkdag dat te laat wordt geleverd. Zouden de optiejaren worden meegenomen, dan bedraagt de boete €116.000 per Werkdag overschrijding. Een dergelijke boete is buitenproportioneel en kan niet van Opdrachtnemer wordt gevraagd. Wij verzoeken dan ook een vast bedrag op te nemen in plaats van genoemd percentage.

Bent u daartoe bereid?

**Antwoord:**

UWV is bereid om artikel 27.2 AIV ICT-2024 als volgt aan te passen: "Bij overschrijding van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde fatale termijnen, kan UWV Opdrachtnemer – zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist en behoudens het geval dat Opdrachtnemer aantoont dat de oorzaak van de overschrijding van de termijn te wijten is aan een hem niet-toerekenbare tekortkoming:

a) en onmiddellijk opeisbare niet voor compensatie vatbare boete opleggen van € 1.000 per kalenderweek gedurende de eerste maand waarin de overschrijding heeft plaatsgevonden, € 2.000 per kalenderweek vanaf de tweede maand en in de derde maand, en € 5.000 per kalenderweek vanaf de

vierde maand en volgende maanden tot een maximum van € 100.000; en  
b) de wettelijke rente in rekening brengen over de bedragen die UWV heeft  
vooruitbetaald, over de periode vanaf de overschrijding van de termijn tot  
aan de daadwerkelijke nakoming van de Overeenkomst door  
Opdrachtnemer."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

108

**Onderwerp:**

Bijlage 5 – AIV art 28.5

**Vraag:**

Gezien de enorme impact die een mogelijke ontbinding met zich meebrengt,  
zouden wij graag zien dat de termijn wordt gesteld op tenminste 30 dagen.  
Kunt u daarmee akkoord gaan?

**Antwoord:**

UWV is bereid om de termijn aan te passen naar 20 Werkdagen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

109

**Onderwerp:**

Bijlage 5 – AIV art 29.6

**Vraag:**

Indien de overeenkomst wordt ontbonden en opdrachtnemer niet meer in staat wordt gesteld de diensten te verlenen, wordt tevens de terbeschikkinggestelde apparatuur en programmatuur opgehaald, gezien deze eigendom is van Opdrachtnemer. In geen geval zullen deze (kosteloos) ter beschikking kunnen blijven van opdrachtgever noch zullen broncodes etc. kunnen worden geleverd.

Kunt u bevestigen dat de overeenkomst in stand blijft totdat de volledige dienst door een nieuwe leverancier kan worden geleverd?

**Antwoord:**

Ja dat bevestigt UWV. Daar zullen dan nadere afspraken over gemaakt worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

110

**Onderwerp:**

Bijlage 5 – AIV art 29.8

**Vraag:**

In geval van een duurovereenkomst moet opdrachtnemer erop kunnen vertrouwen dat de gehele duur van de overeenkomst de dienst kan worden geleverd. Hierop is immers door opdrachtnemer een offerte uitgebracht en een investering gedaan. Kunt u bevestigen dat behoudens ontbinding op de gronden als genoemd in artikel 29 de overeenkomst niet tussentijds door UWV zal worden beëindigd?

**Antwoord:**

Ja, artikel 29.8 zal niet van toepassing worden verklaard.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

111

**Onderwerp:**

Bijlage 5 – AIV art 34.1

**Vraag:**

In het kader van financiering is het gebruikelijk dat de eigendom van de apparatuur wordt overgedragen aan een financieringsmaatschappij. In ons geval betreft dit een groepsmaatschappij waardoor de impact voor opdrachtgever nihil is.

Bent u bereid om, evt. onder voorwaarden, met een dergelijke eigendomsoverdracht akkoord te gaan?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 25.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

112

**Onderwerp:**

Bijlage 5 – AIV art 47.1

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de onderhoudsovereenkomst is geïntegreerd in de totale opdracht en derhalve een gelijke looptijd heeft als de totale overeenkomst?

**Antwoord:**

Ja, UWV bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

113

**Onderwerp:**

Bijlage 4 tabblad "Instructie"

**Vraag:**

In uw instructie geeft u aan de prijzen af te ronden op twee decimalen. Leverancier gaat ervan uit dat u hiermee bedoeld af te ronden tot 2 decimalen achter de komma. Is dit correct?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

114

**Onderwerp:**

Bijlage 4 tabblad "Instructie"

**Vraag:**

Voor prijzen per tellertik is het in de markt gebruikelijk om af te ronden op vier decimalen achter de komma in Euro's.  
Bent u bereid om uw afrondingsinstructie aan te passen naar vier decimalen achter de komma voor prijzen per tellertik?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Het is aangepast in het prijzenblad vs.1.1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

115

**Onderwerp:**

Bijlage 4 tabblad "Integrale dienstverlening"

**Vraag:**

In het tabblad 'Integrale Dienstverlening' van bijlage 4 heeft u staffels opgenomen op basis van het aantal in te zetten printers. Leverancier mist staffels die gerelateerd zijn aan het totale geprinte volume.  
De kosten die een leverancier maakt voor het leveren van de dienstverlening bestaat uit variabel kosten gerelateerd aan het aantal gemaakte prints en vaste kosten. Variabele kosten zijn bijvoorbeeld toner, papier, supplies en onderhoud. Vaste kosten zijn bijvoorbeeld kostprijs van de printer. Vaste kosten worden omgerekend naar een kost per tellertik door deze kosten te delen door het voorspelde printvolume. In uw prijsblad heeft u met dit mechanisme rekening gehouden door staffels toe te voegen op bases van het in te zetten aantal printers gebaseerd op een fictief printvolume. Echter garandeert u het printvolume niet. Dit betekent dat hierdoor een groot financieel risico voor zowel het UWV als voor de opdrachtnemer ontstaat. Bij een hoger printvolume dan voorspelt is er een financieel nadeel voor het UWV en bij een lager printvolume is er een financieel nadeel voor de leverancier dat kan leiden dat de kosten van de vaste componenten niet meer gedekt worden. Daarnaast vraagt u de leverancier bij te dragen om het aantal prints te verminderen om daarmee de belasting van de printdienstverlening op het milieu te verminderen. Zonder staffels die gerelateerd zijn aan het daadwerkelijk gemaakt volume creëert u tegenstrijdige belangen tussen u doelen en de beloning die de leverancier ontvangt.

Bent u bereid om staffels toe te voegen die gerelateerd zijn aan het gemaakte aantal prints?

**Antwoord:**

Nee, hier is UWV niet toe bereid en handhaaft het geboden prijsopgaveformulier. Zie het antwoord op vraag 5 en vraag 73.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

116

**Onderwerp:**

Bijlage 6 – Programma van Eisen/ Eis 135

**Vraag:**

In eis 135 staat dat social return wordt uitgevoerd tegen de gerealiseerde jaaromzet.

Klopt het dan dat social return pas voor het eerst wordt uitgevoerd als de gerealiseerde jaaromzet van het eerste contractjaar bekend is, ofwel aan het begin van het tweede contractjaar van de Overeenkomst?

Zo niet, kan Aanbestedende dienst aangeven wat dan wordt bedoeld met 'social return wordt uitgevoerd tegen de gerealiseerde jaaromzet'?

**Antwoord:**

UWV bedoelt precies wat er wordt vermeld namelijk dat de inzet aan Social return wordt getoetst aan de gerealiseerde jaaromzet. We monitoren dit gedurende de looptijd en bespreken tussentijds. De termijn van het jaar is een mijlpaal om te toetsen of de inzet overeenstemt met hetgeen is gesteld en wat er eventueel meer is ingezet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

117

**Onderwerp:**

Bijlage 9 – Social return handleiding/ Pagina 3/ Tabel 1: Bouwblokken

**Vraag:**

Oprachtnemer onderschrijft het belang van social return en het belang van methodes zoals de Bouwblokkenmethode. Wat echter opvalt, is dat de fictieve bedragen genoemd in Tabel 1: Bouwblokken 1, Arbeidsparticipatie relatief laag zijn in relatie tot de stijging en ontwikkeling van prijzen en kosten van de afgelopen jaren (beïnvloedt door inflatie en economische ontwikkelingen); de social return inspanningswaardes c.q. fictieve waarden lijken hiervoor niet gecorrigeerd.

Als wordt gekeken naar de gemiddelde fictieve waardes van de volgende doelgroepen: Participatiewet (gemiddeld €35.000); WW (gemiddeld €12.500) en Doelgroep Banenafspraken (€35.000) dan valt op dat dezelfde doelgroepen in Bouwblokkenmethodes van andere aanbestedende diensten, inmiddels tussen de 14% en 60% hoger liggen. Bijvoorbeeld de inzet van iemand uit de doelgroep Banenafspraken, representeert inmiddels gemiddeld een bedrag van €50.000, en niet €35.000, zoals bij UWV.

Ondanks dat Inschrijvende partij begrijpt dat de waardes genoemd in de tabel fictieve waardes zijn en dat deze geen echte uitgaves representeren, is het niet meer dan redelijk als de bedragen in deze tabel worden aangepast, zodat deze waardes meer in verhouding staan tot de realiteit van vandaag. Bent u bereid de inspanningswaarden aan te passen?

Indien u deze bedragen niet wilt aanpassen, kunt u dan onderbouwen waarom niet?

**Antwoord:**

Nee, UWV past de bedragen niet aan. In het huidige SROI-beleid hanteren we onderstaande bedragen. Hierin wordt niet gewerkt met gemiddelden. Een persoon valt in één van de twee doelgroepen, waarbij onderstaand bedrag wordt gehanteerd. UWV is daarom niet bereid de inspanningswaarde aan te passen.

Participatiewet onder 2 jaar €30.000.

Participatiewet boven 2 jaar €40.000.

WW korter dan 1 jaar €10.000.  
WW langer dan 1 jaar €15.000.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

118

**Onderwerp:**

Bijlage 9 – Social return handleiding/ Pagina 8/ H5. Het proces na gunning

**Vraag:**

In het Beschrijvend Document staat in Sub-Gunningscriterium 3b social return, dat ‘Inschrijver punten scoort als deze een hoger percentage aan social return binnen deze Opdracht inzet en de wijze waarop daaraan invulling gegeven wordt aannemelijk maakt dat het realiseerbaar is. De beschreven aanpak wordt meegenomen in de SLA’.

In Bijlage 9 Social return – Bouwblokkenmethode staat onder 5. Het proces na gunning welke stappen moeten worden doorlopen voor social return, inclusief het opstellen van een Plan van Aanpak waarvoor op pagina 9 van Bijlage 9 een template wordt verschaft.

Kunt u aangeven waarom er zowel een plan van aanpak wordt gevraagd onder 5. Het proces na gunning van Bijlage 9 en er tevens een plan van aanpak wordt gevraagd als onderdeel van Sub-Gunningscriterium 3b, die onderdeel wordt van de SLA?

Is Aanbestedende dienst zicht ervan bewust dat dit mogelijk conflicterende plannen met zich meebrengt?

**Antwoord:**

Uw aanname dat twee conflicterende plannen aan de orde zullen zijn is niet correct.

UWV vraagt Inschrijvers via Sub gunningscriterium 3b om aan te geven hoe deze social return gaan inzetten binnen de Opdracht. Deze toelichting is de basis van de KPI social return die gedurende de looptijd van de

Overeenkomst wordt gehanteerd. Hierop wordt ook gestuurd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

119

**Onderwerp:**

Beschrijvend document/ Pagina 7/ P2.2. Doel van de opdracht

**Vraag:**

In P2.2. stelt u als doel dat het aantal afdrukken van deze Opdracht jaarlijks met 4.500.000 stuks moet afnemen. Dit doel voert u door in o.a. Sub-Gunningscriterium 1b en het prijzenblad.

**Antwoord:**

Het is niet duidelijk wat uw vraag is. Graag opnieuw stellen in de 2e vragenronde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

120

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS – Eis 130

**Vraag:**

U spreekt in Eis 130 over het koppelen van de oplossing met diverse (niet-standaard) operating systemen en Applicaties.

Kan opdrachtgever aangeven welke niet-standaard operating systemen en applicaties hier binnen scope zijn?

**Antwoord:**

De operating-systemen staan vermeld in Bijlage 6a Oplossingsarchitectuur Managed Print Services bij paragraaf 6.2 Comptabiliteit. Het antwoord voor niet-standaard operating systemen en applicaties in scope bij UWV wordt gedeeld in de volgende vragenronde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

121

**Onderwerp:**

Bijlage 6 – Programma van Eisen/ Eis 141

**Vraag:**

U stelt dat kleureninkt een stuk schadelijker is voor het milieu dan zwarte inkt.

Op basis van welke onderbouwing komt u tot dit uitgangspunt?

**Antwoord:**

De inkt zelf is niet schadelijker. Maar doordat kleurtoners meer cartridges (één cartridge per kleur) en meer verpakkingsmateriaal, meer afval veroorzaakt ten opzichte van zwarte inkt cartridges, belast het gebruik van kleureninkt het milieu zwaarder. Door zwart te printen, zorgen we ervoor dat we minder kleurtoners of cartridges nodig hebben. Hierdoor hebben we minder snel nieuwe inkt (grondstoffen) nodig.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV**Beantwoord op:** 14 jan. 2025**Ref.nr.**

122

**Onderwerp:**

Beschrijvend document/ Pagina 7/ P2.2. Doel van de opdracht

**Vraag:**

In P2.2. stelt u als doel dat het aantal afdrucken van deze Opdracht jaarlijks met 4.500.000 stuks moet afnemen. Dit doel voert u door in o.a. Sub-Gunningscriterium 1b en het prijzenblad.

Deze 4.500.000 koppelt u in P2.4 aan de schatting van 54.000.000 afdrucken voor 2024. Op basis van Bijlage 21 – Printvolumes lijkt dit aantal van 54.000.000 totaal niet realistisch.

Hierbij verwijzen wij u naar paragraaf 3.2.8. Papierverbruik, Figuur 15, van uw Duurzaamheidsverslag 2023. En het diagram Papierverbruik in de Pijler Milieu op pagina 21 van hetzelfde Duurzaamheidsverslag. Hierin laat u zien dat het totale papiergebruik van Printpapier + Handelsdrukwerk onder de 50.000.000 vellen papier ligt, waarbij Printpapier ongeveer 2/3 van dit getal is.

Hierbij is het ook zo dat Printpapier niet alleen binnen Managed Print Services verbruikt wordt, maar ook binnen het segment “Printsystemen”. (Aanbesteding 2022) Voor deze segmenten heeft u verschillende leveranciers.

De doelstelling 10% jaarlijkse reductie van papiergebruik binnen UWV zoals u die beschrijft in paragraaf 3.2.8. van uw Duurzaamheidsverslag 2023 wordt door UWV nu volledig belegd bij de Inschrijvers van deze specifieke Opdracht, inclusief inspannings- en resultaatverplichting. Dit is niet eerlijk en bovendien niet realistisch, en tegenstrijdig aan uw eigen Duurzaamheidsverslag.

Wij vragen u:

- Kunt u uitleggen en onderbouwen waarom u uitgaat van een jaarlijkse reductie van 4.500.000 afdrucken, vooral waarom dit realistisch en uitvoerbaar is?
- Kunt u uw schatting van 54.000.000 afdrucken in 2024 bijstellen naar een realistisch, lager aantal afdrucken, rond de 43 miljoen als wij Bijlage 21 als uitgangspunt nemen?

**Antwoord:**

1. De jaarlijkse reductiedoelstelling van 4.500.000 afdrucken is gebaseerd op 10% reductie van het totaal aantal afdrucken in 2023. De jaarlijkse reductie moet leiden tot een dalende trend, uitgedrukt in absolute getallen. Dit met het doel om toe te werken naar papierloos werken.
2. Zie het antwoord op vraag 123.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
123

**Onderwerp:**

Beschrijvend document/ Pagina 10/ P2.8. MVOI

**Vraag:**

In P2.2. stelt u als doel dat het aantal afdrucken van deze Opdracht jaarlijks met 4.500.000 stuks moet afnemen. Dit doel voert u door in o.a. Sub-Gunningscriterium 1b en het prijzenblad.

In P2.8 MVOI stelt u echter papiergebruik gelijk aan dit aantal afdrucken: "4.500.000 stuks afdrucken minder papier ten opzichte van het vorige kalenderjaar: de doelstelling is om 4.500.000 stuks afdrucken reductie in papierverbruik te realiseren ten opzichte van het jaar daarvoor. Het gaat dus om een reductie van het aantal vellen papier;". Dit neemt u mee in eis 141.

Het aantal vellen papier is een andere eenheid als het aantal afdrucken dat een printer maakt, o.a. door dubbelzijdig afdrucken.

Kunt u bevestigen dat de tekst in P2.8 niet juist is en dat er, zoals ook het prijzenblad is opgesteld het om de afdrucken gaat, ofwel de tellertikken?

**Antwoord:**

Ja, we bevestigen dat de beoogde reductie gesteld is op 10% minder

afdrukken/tellertikken per jaar ten opzichte van het jaar ervoor. Het doel is om een reductie van het aantal vellen papier te realiseren.

We hebben de vermelding in het Beschrijvend document bij paragraaf 2.2, 2.8 en 4.2.1 (subgunningscriterium 1b) en het Programma van Eisen, Eis 141 met elkaar in lijn gebracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**

124

**Onderwerp:**

BD en Wachtkamerovereenkomst

**Vraag:**

In het beschrijvend document is opgenomen dat de wachtkamerovereenkomst de duur heeft van 5 maanden (pagina 40 en 45), maar in de wachtkamerovereenkomst staat 3 maanden in de artikelen 3.1 en 4.1. Welke duur is het?

**Antwoord:**

De duur van de wachtkamerovereenkomst is vijf (5) maanden. We hebben dit in de Wachtkamerovereenkomst vs. 1.1 gecorrigeerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
125

**Onderwerp:**  
Planning

**Vraag:**

De tijd tussen de 1e NvI (10 januari), 2e NvI (28 januari) en indiening (11 februari) is, mede gezien lopende aanbestedingen en marktconsultaties vanuit andere rijksonderdelen en de Kerstvakantie, dermate krap, dat er onvoldoende tijd is om een goede inschrijving te verzorgen. Dit kunt u ondervangen door de planning op te rekken. Het is immers in het belang van Aanbestedende dienst om voldoende en goed vergelijkbare inschrijvingen te ontvangen.

We adviseren u de planning met minimaal 4 weken te verlengen, gaat u hiermee akkoord en kunt u de planning conform aanpassen?

**Antwoord:**

Ja, UWV gaat akkoord om de planning met 4 weken te verlengen. De nieuwe planning is opgenomen in paragraaf 6.4 van v1.1 van het Beschrijvend document. Naast een verruiming van de planning is een derde vragenronde ingepast. In TenderNed is de uiterste datum voor het stellen van vragen aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

14 jan. 2025

**Ref.nr.**  
126

**Onderwerp:**  
PvE eis 79

**Vraag:**

Bent u bereid om, gegeven de stand der techniek, de zelfredzaamheid van uw personeel en vanuit duurzaamheidsoverwegingen, de uitvoering van fleetmanagement werkzaamheden te heroverwegen en buiten scope te plaatsen?

Zo nee, kunt u dan de contactgegevens van u facilitaire leveranciers delen, die reeds onsite werkzaamheden verrichten, om de mogelijkheden tot

ketensamenwerking te onderzoeken?

**Antwoord:**

Nee, hiertoe is UWV niet bereid. "Fleetmanagement" blijft onderdeel uitmaken van de gevraagde Dienstverlening. Inschrijver is hierbij vrij om te kiezen hoe deze dit uitvoert.

Inzake de tweede vraag moet UWV nader nagaan of dit wenselijk en mogelijk is. Zij komt hier in NvI 2 op terug.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 14 jan. 2025

**Ref.nr.**

127

**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen 1, Vraag 89

**Vraag:**

Op basis het antwoord op NVI-vraag 89 stelt u 3 nieuwe bijlagen beschikbaar. Deze bijlagen voldoen echter niet aan uw eigen richtlijn:

- marges aan alle kanten minimaal 2,5 cm;

In uw document staat de Top (boven) marge op 3 cm en de Bottom (onder) marge op 2,25 cm.

Mag Inschrijver dit zelf aanpassen in uw 3 bestanden?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. Met dank voor de opmerkzaamheid hebben we bijgaand de aangepaste versies van de bijlagen toegevoegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

128

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1, vraag 100

**Vraag:**

In uw antwoord geeft u aan dat u niet akkoord gaat tenzij voor de landen GEEN adequaatheidsbesluit is genomen. Wij veronderstellen dat hier sprake is van een schrijffout en UWV juist bedoeld dat zij wel akkoord kan gaan met verwerking in landen buiten de EER waarvoor EEN adequaatheidsbesluit is genomen. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Ja, UWV bevestigt dit en bedoelt inderdaad dat UWV akkoord is met verwerking in landen buiten de EER waarvoor een adequaatheidsbesluit is genomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

129

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1, vraag 93

**Vraag:**

Wellicht lezen wij het antwoord niet goed maar het lijkt erop dat UWV haar recht tot audit wenst te doen uitvoeren zelfs als dat tot strijd leidt met het beveiligingsbeleid van inschrijver. Dat kan ons inziens niet de bedoeling zijn. UWV vraagt van inschrijver hoge veiligheidsnormen en – standaarden. Inschrijver kan deze alleen garanderen als deze te allen tijde worden opgevolgd. Wij vragen dan ook nogmaals of UWV kan bevestigen dat zij bij

het (doen) uitvoeren van haar recht op audit het beveiligingsbeleid van inschrijver zal naleven en de audit in lijn daarmee zal worden uitgevoerd.

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. Dit is omdat UWV geen zicht heeft op de scope van het beveiligingsbeleid van Opdrachtnemer. Hierdoor wil UWV het recht behouden om een audit uit te laten voeren. Een audit zal te allen tijde in afstemming met Opdrachtnemer plaatsvinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

130

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1, vraag 36

**Vraag:**

U geeft aan niet akkoord te kunnen gaan met EULA die vanuit de softwareleverancier verplicht worden gesteld bij ingebruikname van software. Hiermee sluit u inschrijvers uit die met derde leveranciers software willen inschrijven. Bent u bereid om de EULA te accepteren indien deze als laatste in de rangorde worden opgenomen en daarmee ondergeschikt zijn aan (bijv) de AIV ICT 2024 voorwaarden, welke alsdan in geval van tegenstrijdigheid prevaleert?

**Antwoord:**

Voor de beantwoording van deze vraag verwijzen we naar ons antwoord bij vraag 156.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perce len:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

131

**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen 1, Vraag 118

**Vraag:**

U geeft geen antwoord op de vraag waarom er twee plannen van aanpak opgeleverd moeten worden.

Er is immers sprake van twee plannen van aanpak, 1 als onderdeel van gunningcriterium 3b en 1 als onderdeel van Bijlage 9, het verplichte plan van aanpak na gunning.

Is het niet eenvoudiger om de uitgangspunten in de template Plan van Aanpak van Bijlage 9 toe te voegen aan gunningcriterium 3b?

**Antwoord:**

Nee, het is niet eenvoudiger om de uitgangspunten in de template Plan van Aanpak van Bijlage 9 toe te voegen aan gunningcriterium 3b.

Met gunningscriterium 3b vraagt UWV aan Inschrijver om te beschrijven en toe te lichten hoe deze invulling geeft aan het gevraagde criterium. Daarop wordt de Inschrijving beoordeeld en ontvangt Inschrijver een score. De geboden informatie wordt meegenomen in het SLA en er wordt op gestuurd gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Paragraaf 5 van de Bouwblokkenmethode vermeld het proces na gunning. Hierbij wordt vermeld hoe gedurende de looptijd de aanpak wordt vastgelegd. De bij het gunningscriterium vermelde informatie is hierbij als basis te hanteren omdat gedurende de looptijd van de Overeenkomst inhoudelijke data kan wijzigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perce len:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

132

**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen 1, Vraag 117

**Vraag:**

In het antwoord op vraag 117 stelt u dat u de bedragen hanteert zoals die in het huidige beleid zijn opgenomen. Dit huidige beleid is echter gedateerd op 10-1-2019, 6 jaar geleden. De lonen in Nederland zijn sinds die datum ongeveer 20-25% gestegen. Daarnaast zijn alle kosten gerelateerd aan de opdracht gestegen, dus de middelen die werknemers tot hun beschikking hebben om de werkzaamheden uit te voeren.

De waarden in de bouwblokkenmethode 2019 zijn wel degelijk gerelateerd aan de hiervoor genoemde kosten, afgezet tegen de situatie van 2019. Hierbij geldt additioneel dat de nieuwe contractduur 8 jaar is (inclusief verlenging), waardoor het verschil tussen de fictieve kosten en de daadwerkelijke waarde van een SROI-medewerker nog veel groter zal worden.

Opdrachtnemer is dan ook van mening dat uw antwoord te kort door de bocht is, en de uitgangspunten van SROI voor deze opdracht nog moeilijker maakt om invulling aan te geven. Juist van het UWV verwachten wij dat hier zorgvuldig mee wordt omgegaan.

Wij verzoek u om uw antwoord te herzien en wel over te gaan naar het verhogen van de fictieve bedragen om Tabel van de bouwblokkenmethoden. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. De eerder in het antwoord op vraag 117 uit de NvI 1 gedeelde bedragen zijn vastgesteld op grond van door UWV uitgevoerd marktonderzoek in 2022/2023. De bedragen worden ook gehanteerd binnen de publieke sector.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
133

**Onderwerp:**  
Nota van inlichtingen 1, Vraag 116

**Vraag:**

Dus u kunt bevestigen dat de SROI-verplichting ingaat per ingangsdatum van de overeenkomst, en niet vanaf het moment dat de omzet van het eerste jaar inzichtelijk is?

**Antwoord:**

Ja, dat bevestigt UWV. Periodiek wordt het wel getoetst en meegenomen als KPI in de SLA.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
134

**Onderwerp:**  
Nota van inlichtingen 1, Vraag 89

**Vraag:**

NVI-vraag 89 heeft als doel om de offerte te mogen indienen in een eigen antwoord format, dat voldoet aan uw richtlijnen:

- lettertype Verdana, tekengrootte minimaal 9 punten;
- regelafstand minimaal 1;
- marges aan alle kanten minimaal 2,5 cm;
- inclusief eventuele bijlagen.

Uw antwoord is dat het document nu wordt opgeknipt in drie afzonderlijke documenten, maar nog steeds op basis van uw oorspronkelijke format.

Wij vragen u dan ook om Inschrijvers toe te staan om de beantwoording per gunningcriterium uit te mogen werken in hun eigen format, waarbij de bovenstaande 4 richtlijnen gerespecteerd moeten worden.

Gaat u daar mee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. Zie tevens het antwoord op vraag 127.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

135

**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen 1, Vraag 45

**Vraag:**

Het antwoord op vraag 43 en 45, maar ook 117, resulteert in een uitgangspunt waarmee de 5% (of hoger) SROI alleen is in te vullen als Opdrachtnemer huidige personeel (bijvoorbeeld service engineers) ontslaat en hiervoor in de plaatst nieuwe medewerkers aanneemt uit de SROI-doelgroep.

Dat is niet de bedoeling zoals dan ook letterlijk is opgenomen in bijlage bouwblokkenmethode Paragraaf 2.2.: “omdat dit zou leiden tot verdringing van het huidige personeel”. Juist hiervoor is de optie “Buiten de opdracht” voor opgenomen in methode.

Wij vragen u om alle SROI-gerelateerde antwoorden nogmaals af te zetten tegen uw uitgangspunten in het beschrijvend document en de bijlagen bouwblokkenmethode, en Opdrachtnemers toe te staan om hun SROI-verplichtingen ook in te laten vullen met de categorie “Buiten de opdracht”, gaat u hiermee akkoord?

Zo nee, kunt u dan een aangepast versie van de bouwblokkenmethode en aangepast beschrijvend document doen toekomen met de gecorrigeerde uitgangspunten?

**Antwoord:**

Ja, UWV staat Opdrachtnemers toe om hun SROI-verplichtingen ook in te laten vullen met de categorie “Buiten de opdracht”. Zie Bijlage 9 Bouwblokkenmethode.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

136

**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen 1, Vraag 45

**Vraag:**

In uw antwoord op vraag 45 stelt u: “In de Bouwblokkenmethode wordt gesproken over "buiten de Opdracht", dat betekent op zoek gaan naar andere werkmogelijkheden binnen de Overeenkomst van UWV om invulling te geven aan arbeidsparticipatie.”

Op zoek gaan naar is een makkelijk antwoord, Opdrachtnemer ziet deze mogelijkheden niet. Wat bedoelt u hier met “andere werkmogelijkheden binnen de Overeenkomst van UWV”, kunt u daar drie voorbeelden van geven?

**Antwoord:**

De werkzaamheden hoeven in principe niet direct van toepassing te zijn op de printdiensten bij UWV, maar kunnen wellicht ook gecreëerd worden elders in de organisatie van de Opdrachtnemer. Denk bijvoorbeeld aan werkzaamheden bij een logistieke- of personeelsafdeling, zoals chauffeurs, logistiek medewerkers, administratief personeel en dergelijke. Er kan ook gedacht worden aan compensatieorders of het organiseren van maatschappelijke projecten (sociale cohesie volgens de Bouwblokkenmethode), zoals het organiseren van een workshop of training voor kwetsbare doelgroepen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
137

**Onderwerp:**  
Nota van inlichtingen 1, Vraag 45

**Vraag:**

In Paragraaf 2.8.2. van het beschrijvend document stelt u:  
“De (SROI-) activiteiten mogen binnen de Opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer of bij een Onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij UWV wordt opgegeven.”

Ofwel: de SROI-verplichting mag onder de gestelde voorwaarden buiten de opdracht ingevuld worden.

In uw antwoord op vraag 45 hanteert u echter een volledig ander standpunt, dat bovenstaand tegenspreekt: “Indien dat niet mogelijk is kan invulling gegeven worden op basis van compensatieorders of sociale cohesie, maar dat is niet voor andere opdrachtgevers of andere overeenkomsten.”

Ook dit deel van het antwoord is weer tegenstrijdig aan zowel de bouwblokkenmethode als Paragraaf 2.8.2. van het beschrijvend document, om het gevraagde SROI-percentages te kunnen leveren moeten Opdrachtnemers (gezien de minimale arbeidscomponent van de opdracht) juist uitwijken naar invulmogelijkheden buiten de opdracht van UWV.

Kunt u ook dit deel van het antwoord onderbouwen als u dit nog steeds het juist antwoord vindt?

**Antwoord:**

De aanname, dat ons antwoord op vraag 45 een volledig ander standpunt heeft of tegenspreekt, klopt niet. Enerzijds hebben we te maken met social return inspanning binnen de Overeenkomst met UWV en anderszijds kan de SROI inspanning binnen en/of buiten de aard van de Opdracht plaatsvinden.

Voor invulling zowel binnen als buiten de opdracht geldt dat de activiteit binnen de SROI-verplichting gedurende het contract met UWV alleen bij UWV opgegeven kan worden. Inspanningen die in het kader van SROI zijn opgegeven bij een andere Opdrachtgever dan UWV mogen niet meegeteld worden binnen de met UWV afgesproken SROI-verplichting.

In Bijlage 9 Bouwblokkenmethode paragraaf 2.2 bullit 2 wordt de term "buiten de opdracht" als volgt vermeld:

Buiten de opdracht: voor de uitvoering van de opdracht kunt u geen nieuw personeel aantrekken, omdat dit zou leiden tot verdringing van het huidige personeel. In dat geval kan elders in het eigen bedrijf of bij een onderaannemer gekeken worden naar nieuwe werkzaamheden of werkplekken waarvoor iemand ingezet kan worden met een afstand tot de arbeidsmarkt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

138

**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen 1, Vraag 45

**Vraag:**

In Paragraaf 2.8.2. van het beschrijvend document stelt u:

“De (SROI-) activiteiten mogen binnen de Opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer of bij een Onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij UWV wordt opgegeven.”

Ofwel: de SROI-verplichting mag onder de gestelde voorwaarden buiten de opdracht ingevuld worden.

In uw antwoord op vraag 45 hanteert u echter een volledig ander standpunt, dat bovenstaand tegenspreekt: “UWV gaat niet akkoord. Er is geen sprake van tegenspraak. De in de Bouwblokkenmethode toegelichte methode sluit aan op de gestelde eis omdat Opdrachtnemer de SROI-inspanning moet inzetten voor de UWV Opdracht.”.

Dit klopt niet volgens Opdrachtnemer, want de bouwblokkenmethode legt juist uit dat SROI ook buiten de opdracht ingevuld mag worden, sterker nog in Paragraaf 2.2. van de bouwblokkenmethode wordt deze oplossingsrichting in detail uitgelegd.

Waarom wijkt u in het antwoord in de NVI af van zowel de uitgangspunten

van het beschrijvend document als van de inhoud van de bijlage bouwblokkenmethode?

**Antwoord:**

UWV wijkt niet af van het antwoord en de gehanteerde Bouwblokkenmethode. Zie tevens het antwoord op vraag 137.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

139

**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen 1, Vraag 43

**Vraag:**

U stelt hier dat het Inschrijvers gezien de “diversiteit aan mogelijkheden” weinig moeite moet kosten om de SROI-verplichting van minimaal 5% in te vullen.

Het antwoord op vraag 45 gaat hier juist lijnrecht tegenin, eerst bevestigt u dat Opdrachtnemers de SROI-inspanning moeten inzetten voor de UWV-opdracht, vervolgens voegt u daar aan toe dat ook compensatieorders en sociale cohesie toegepast kan worden voor de invulling, maar ook hier voegt u aan toe “maar dit is niet voor andere opdrachtgevers of andere overeenkomsten”.

Als deze antwoorden juist zijn, wat zijn dan de “verschillende mogelijkheden” die u nog ziet in de bouwblokkenmethode bijlage die significant bijdragen aan het realiseren van de verplichte invulling, laat staan de overscore?

**Antwoord:**

Mogelijke voorbeelden voor de invulling van social return hebben we vermeld in het antwoord op vraag 136. Zie tevens een toelichting op de SROI verplichting bij UWV zoals vermeld in het antwoord 137.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

140

**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen 1, Vraag 45

**Vraag:**

In Paragraaf 2.8.2. van het beschrijvend document stelt u:  
“De (SROI-) activiteiten mogen binnen de Opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer of bij een Onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij UWV wordt opgegeven.”

Ofwel: de SROI-verplichting mag onder de gestelde voorwaarden buiten de opdracht ingevuld worden.

In uw antwoord op vraag 45 hanteert u echter een volledig ander standpunt, dat bovenstaand tegenspreekt: “In de Bouwblokkenmethode wordt gesproken over "buiten de Opdracht", dat betekent op zoek gaan naar andere werkmogelijkheden binnen de Overeenkomst van UWV om invulling te geven aan arbeidsparticipatie. “

Moet “binnen de Overeenkomst van UWV” niet “buiten de overeenkomst van UWV” zijn?

**Antwoord:**

Nee, uw aanname is niet correct. In het antwoord van vraag 137 wordt toegelicht wat bedoeld wordt met de invulling van SROI binnen en buiten de Opdracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
141

**Onderwerp:**  
NvI 58 - EIS 79

**Vraag:**

In het antwoord op vraag 58 heeft u vermeld dat de UWV medewerker op basis van instructie zelf papier in de printer zal plaatsen. Dit is niet aangepast in bijlage 6, eis 79.

Graag ontvangen we een nieuwe versie.

**Antwoord:**

Nee, we verstrekken geen nieuwe versie op dit punt. Wel lichten we graag toe wat hiermee wordt bedoeld.

- Bullit 1 betreft verbruiksartikelen, zoals bijvoorbeeld cartridges.
- Bullit 2 betreft papier. In deze bullit is specifiek verwijderd dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het plaatsen van papier in de Printer. Gedurende de looptijd van de Opdracht zorgt de Opdrachtgever zelf voor het bijvullen van papier in de Printer.
- Echter, wanneer de Opdrachtnemer fysiek aanwezig is bij de Printer om gebruiks- en verbruiksartikelen te vervangen of bij te vullen, verwacht de Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer, indien nodig, ook papier in de Printer plaatst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
142

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - EIS 79

**Vraag:**

In eis 79 wordt onderscheid gemaakt tussen de termen 'papier', 'gebruiksartikelen' en 'verbruiksartikelen'

Kunt u een definities geven van:

1. Gebruiksartikelen
2. Verbruiksartikelen

**Antwoord:**

1. Gebruiksartikelen zijn onderdelen en accessoires die bij de werking van de Printer horen maar niet direct worden opgebruikt. Voorbeelden zijn papierladen of cassettes, kabels en aansluitaccessoires.

2. Verbruiksartikelen zijn materialen die tijdens het gebruik geleidelijk opgebruikt worden en regelmatig vervangen moeten worden. Voorbeelden zijn inktcartridges of toners, onderhoudskits, nietjes, papier en dergelijke.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

143

**Onderwerp:**

NvI -2 - Refurbished

**Vraag:**

In uw antwoord geeft u aan dat een leverancier apparatuur dient te leveren die voldoet aan alle eisen. Kunt u aangeven hoe UWV toetst of refurbished en remanufactured apparatuur daadwerkelijk voldoet aan alle eisen?

**Antwoord:**

Tijdens de Implementatie zal de opgeleverde Dienstverlening worden geaccepteerd geaccepteerd via het testen van de werking van de apparatuur of deze aan de gestelde eisen voldoet. UWV maakt hierbij geen onderscheid in refurbished, remanufactured of nieuwe apparatuur.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV**Beantwoord op:** 28 jan. 2025**Ref.nr.**

144

**Onderwerp:**

NvI -22 - Algemene voorwaarden

**Vraag:**

U geeft aan niet bereid te zijn deze bepaling toe te voegen. Hiermee legt u het volledige financiële risico met betrekking tot gedragingen welke toerekenbaar zijn aan Opdrachtgever bij Opdrachtnemer. Dit betekent dat we dit moeten inrekenen in het tellertiktarief. Dit leidt tot een onevenredig hoge prijs. We verzoeken u om deze bepaling op te nemen.

**Antwoord:**

Wij kunnen helaas niet akkoord gaan met het toevoegen van de voorgestelde bepaling. De aansprakelijkheidsverdeling is reeds op evenwichtige wijze geregeld in artikel 31 van de AIV ICT 2024. Dit artikel bepaalt dat beide partijen aansprakelijk zijn voor directe schade die voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming, met duidelijke beperkingen en uitsluitingen om onredelijke risico's te voorkomen. Wij benadrukken dat UWV altijd zal handelen op basis van redelijkheid en billijkheid. Eventuele zorgen of specifieke situaties kunnen in overleg worden besproken binnen de bestaande contractuele kaders.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV**Beantwoord op:** 28 jan. 2025**Ref.nr.****Onderwerp:**

145

NvI-123 - Reductie

**Vraag:**

U bevestigt hier dat de beoogde reductie gesteld is op 10% minder afdrucken /tellertikken per jaar ten opzichte van het jaar ervoor. In het Prijsopgaveformulier is de reductie in het eerste jaar 8,3% oplopend tot 17% in jaar 8. Dit komt niet overeen met het gegeven antwoord. Graag ontvangen we een duidelijke toelichting waarom UWV de 10% reductie niet consequent heeft doorgevoerd in het Prijsopgaveformulier.

**Antwoord:**

We hebben het prijzenblad conform de gestelde reductie van 10% per jaar consistent aangepast. Bijgaand treft u een nieuwe versie van Bijlage 4 Prijsopgaveformulier vs. 1.2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV**Beantwoord op:** 28 jan. 2025**Ref.nr.**

146

**Onderwerp:**

NvI-2 - Refurbished

**Vraag:**

Huidige leverancier heeft een groot (financieel) voordeel omdat zij de huidige Printers kan laten staan. Dit voordeel betreft niet alleen investeringen van de Printers zelf maar ook op transportkosten, handlingskosten, kosten voor de inzet van personeel en implementatiekosten. Bovendien kan de huidige leverancier door de reductie circa 230 printers in opslag nemen en op economisch voordelige wijze als refurbished printer herinzetten of bijplaatsen op locaties van UWV. Hierdoor heeft de huidige leverancier duidelijk lagere investeringen en kan zij een laag tellertiktarief hanteren. Dit is een oneigenlijk concurrentievoordeel en niet in overeenstemming met het gelijkheidsbeginsel zoals gedefinieerd in de Aanbestedingswet. We vragen UWV in dit kader om zeer heldere definities van Refurbishment en Remanufacturing te hanteren (bijvoorbeeld NEN EN45553:20200) én te eisen dat refurbished Printers een gegarandeerde levensduur hebben tot het einde van de Overeenkomst. Gaat u hiermee

akkoord?

**Antwoord:**

Wij gaan niet akkoord met het hanteren van de door u voorgestelde definities en aanvullende eisen. Er is sprake van een gelijk speelveld binnen deze aanbesteding.

Alle inschrijvers worden beoordeeld op basis van dezelfde objectieve criteria zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Het feit dat een bestaande leverancier mogelijk bepaalde kostenvoordelen heeft door eerder gemaakte investeringen, betekent niet dat er sprake is van een oneigenlijk concurrentievoordeel. Dit soort voordelen zijn inherent aan een open markt en vormen geen schending van het gelijkheidsbeginsel, zolang alle inschrijvers aan dezelfde eisen en voorwaarden worden gehouden.

Daarnaast zien wij geen aanleiding om de voorgestelde norm (NEN EN45553:2020) te hanteren. De gehanteerde definities en eisen in de aanbestedingsdocumenten zijn specifiek afgestemd op de doelstellingen en context van deze aanbesteding en bieden voldoende duidelijkheid. Ook de vraag om een gegarandeerde levensduur voor refurbished Printers achten wij niet noodzakelijk, aangezien de kwaliteit van aangeboden apparatuur al wordt getoetst binnen de gestelde eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

147

**Onderwerp:**

NvI antwoord 2 - Refubished

**Vraag:**

Het creëren van een gelijk speelveld in aanbestedingen is één van de kernprincipes van het Europese aanbestedingsrecht. Dit betekent onder andere dat objectieve criteria moeten worden gehanteerd bij het beoordelen van refurbished, remanufactured en fabrieksnieuwe producten. De definitie van 'refurbished' en 'remanufactured' in het aanbestedingsdocument laat ruimte over voor interpretatie, waardoor geen gelijk speelveld ontstaat.

Hierdoor loopt UWV het risico op juridische procedures. Om juridische procedures te voorkomen adviseren we een gangbare definitie van Refurbishment en Remanufacturing (NEN EN45553:20200) te hanteren. Dit betreft een omschrijving hoe apparatuur wordt opgeknapt en getest om opnieuw te functioneren, op welke locatie dit dient te geschieden en welke garanties er op de apparatuur mogen worden gegeven. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Wij zullen niet overgaan tot het hanteren van de door u voorgestelde definitie (NEN EN45553:2020). De gehanteerde definities in het aanbestedingsdocument zijn zorgvuldig opgesteld en voldoende concreet om te waarborgen dat inschrijvingen objectief beoordeeld kunnen worden en het gelijkheidsbeginsel niet in het geding komt. De definities zijn tevens afgestemd op de specifieke context en doelstellingen van deze opdracht. Voor de definities van refurbish en remanufacture verwijzen we naar de tabel R-ladder in paragraaf 2.8 van het Beschrijvend document.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

149

**Onderwerp:**

NvI - 85 - Verlengingsjaren

**Vraag:**

Betaling van de Dienstverlening vindt plaats op basis van de geconsumeerde hoeveelheid afdrukken op basis van het Tellertiktarief zoals opgenomen in Bijlage 4 Prijsopgaveformulier werkblad Integrale Dienstverlening. Voor de inzet van fabrieksnieuwe printers moeten we investeren. De committed looptijd is 4 jaar. Om zeker te zijn dat we onze investeringen terugverdienen, bepalen we een tellertiktarief op basis van de eerste 4 zekere contractjaren. Omdat UWV tegen dezelfde voorwaarden (lees: prijs) de optie jaren wil lichten, en derhalve een prijsaanpassing niet toestaat, betaalt UWV in de optie jaren waarschijnlijk een (te) hoog tellertiktarief, ook omdat we rekening moeten houden met onzekerheid in de volumes. Het is daarom beter om een prijs te vragen voor de eerste 4 jaar en daarnaast ook te vragen om een prijs

voor de optiejaren. Dan stelt u ook in staat om na gunning de Opdrachtwaarde via TenderNed publiceren. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

UWV kan niet akkoord gaan. UWV is gehouden om tarieven te vragen die voor de gehele looptijd van de Overeenkomst worden gehanteerd. UWV is akkoord met een jaarlijkse indexering op de geboden tarieven. Zie ook het antwoord op vraag 167.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

150

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst, deel II, par. 12.1.1 - grip op secure software ontwikkeling

**Vraag:**

De inschrijvende partij gaat er van uit dat softwareontwikkeling op basis van ISO/IEC27034-1 voldoende invulling is van dit onderdeel. Is dat juist?

**Antwoord:**

Ja, dat is juist en akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

151

**Onderwerp:**

Bijlage 6, Programma van Eisen - EIS 30

**Vraag:**

U vraagt hier om de resultaten van de certificerende instantie na 3 maanden met u te delen. De inschrijvende partij gaat er van uit dat u hiermee het aanleveren van de vernieuwde ISO 27001 certificering bedoeld. is dat juist?

**Antwoord:**

Ja, dat is juist.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

152

**Onderwerp:**

Bijlage 6, Programma van Eisen - EIS 27

**Vraag:**

De inschrijvende partij gaat er van uit dat het door u gegeven antwoord onder referentie nr 41 van NVI 1 ook van toepassing is op eis 27. Klopt dit?

**Antwoord:**

Ja, dat klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

153

**Onderwerp:**

Bijlage 6, Programma van Eisen - EIS 26

**Vraag:**

De BIO is een branchespecifieke variant van het ISO 27001 raamwerk. Wanneer de inschrijvende partij in het bezit is van een ISO 27001 certificering wordt daarmee dan voldoende invulling gegeven aan deze eis?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet voldoende. Een assurance verklaring (SOC2/ISAE3402 met de juiste scope of vergelijkbaar) is vereist omdat de effectiviteit van de maatregelen ook relevant is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

154

**Onderwerp:**

Bijlage 6, Programma van Eisen - EIS 25

**Vraag:**

Inschrijvende partij beschikt over een ISO 27001 certificering. Het onderliggende jaarlijkse auditrapport mag niet met derden gedeeld worden. Kan de aanbestedende partij akkoord gaan met de jaarlijkse aanlevering van het ISO 27001 certificaat en bijbehorende verklaring van toepasselijkheid?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. Een assurance verklaring (SOC2/ISAE3402 met de juiste scope of vergelijkbaar) is vereist. Zie ook het antwoord op vraag 153.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

155

**Onderwerp:**

Bijlage 6, Programma van Eisen - EIS 25

**Vraag:**

Inschrijvende partij beschikt over een ISO 27001 certificering. Op verzoek kan deze certificering inclusief bijbehorende verklaring van toepasselijkheid verstrekt worden. Wordt hiermee voldoende invulling gegeven aan deze eis?

**Antwoord:**

Nee, hier wordt geen voldoende invulling gegeven aan de eis. Een assurance verklaring (SOC2/ISAE3402 met de juiste scope of vergelijkbaar) is vereist. Zie het antwoord op vraag 153.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

156

**Onderwerp:**

NvI -36 - EULA

**Vraag:**

U geeft aan dat u niet bereid bent om de verplichte End User License Agreement / Service Terms te ondertekenen. Dat betekent dat UWV niet gerechtigd is om de software te gebruiken en dat Inschrijvers zich mogelijk moeten terugtrekken. Onder welke voorwaarden gaat u wel akkoord met een

EULA?

**Antwoord:**

UWV kan een EULA alleen accepteren indien:

1. De bepalingen in de EULA niet in strijd zijn met de aanbestedingsdocumenten, onze contractuele voorwaarden (zoals de AIV ICT 2024), en de relevante wet- en regelgeving.
2. De EULA expliciet ondergeschikt wordt gemaakt aan de contractuele afspraken die zijn opgenomen in de gunningsovereenkomst. Bij tegenstrijdigheid prevaleren de afspraken in de overeenkomst.
3. Er voldoende duidelijkheid is over de inhoud van de EULA voorafgaand aan inschrijving, zodat wij een juridisch correcte afweging kunnen maken.

Wij verzoeken inschrijvers daarom om tijdig inzicht (de volgende Nota van Inlichtingen) te geven in de inhoud van de EULA en staan open voor overleg om eventuele conflicten te identificeren en waar nodig passende afspraken te maken binnen de kaders van de aanbesteding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

157

**Onderwerp:**

NvI- 88 - Tellertiktarief

**Vraag:**

Betaling zal volgens Bijlage 13 paragraaf 3.6 plaats vinden per werkelijk afgenomen hoeveelheid dienstcomponent per maand (P\*Q). Een reële marktconform tellertiktarief (P) kan niet gecalculeerd worden op basis van indicatieve volumes (Beschrijvend Document blz 25) over een periode van 8 jaar zonder enige vorm van garantie in combinatie met een maximale flexibiliteit in de vorm van staffels. Ondanks de aanpassingen die zijn toegepast in het Prijsopgaveformulier is dit voor Opdrachtnemer nog steeds te risicovol. Opdrachtnemer gaat derhalve nog niet akkoord met het huidige prijsmodel en verwacht een realistisch marktconform prijsmodel in het Prijsopgaveformulier zodat een goede afweging kan worden gemaakt of een

realistische Inschrijving mogelijk is.

**Antwoord:**

UWV handhaaft het geboden prijzenblad. Wel hebben we de indicaties van de omvang aangepast. Zie tevens het antwoord op vraag 145. De vermelde omvang is een indicatie geënt op het huidige verbruik in combinatie met een verwachte afname. Indien blijkt dat de omvang op een bepaald moment substantieel afwijkt zullen Odrachtnemer en UWV in overleg treden. UWV betracht hierbij redelijkheid en billijkheid. Van Inschrijver wordt verwacht dat deze in staat moet zijn om op basis van de geboden informatie zoals de looptijd, de omvang en de kaders, de gevraagde tarieven kan opgeven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

158

**Onderwerp:**

Tabel 21 - Huidige model Printer

**Vraag:**

Kunt u aan deze tabel een kolom 'installed base' toevoegen met de machines (typenummer en modelnaam van de Printer) die in gebruik zijn?

**Antwoord:**

Nee, dat kunnen we niet toevoegen. Het betreft vertrouwelijke informatie. UWV verwacht van Inschrijver dat deze op basis van de geboden lijst waarin de volumes worden vermeld, zelf een model Printer bepaalt en inzet. We houden vast aan de geboden informatie en dat UWV momenteel drie typen Printers in gebruik heeft te weten:

- desktop printers (circa 5% van het totaal van circa 600 Printers totaal);
- standaard printers (circa 90% van het totaal van circa 600 Printers totaal);
- hoog volume printers (circa 5% van het totaal van circa 600 Printers totaal).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

159

**Onderwerp:**

NvI - 68 - Huidige model Printer

**Vraag:**

Kunt u (naast de categorisering in desktop, standaard en hoogvolume printers) een overzicht geven van de type machines (aantallen, typenummers en modelnaam van de Printer) die nu ingebruik zijn?

**Antwoord:**

Nee, we verstrekken geen overzicht van de type machines (aantallen, typenummers en modelnaam van de Printer). Zie hiervoor het antwoord op vraag 158.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

160

**Onderwerp:**

Bijlage 6, Programma van Eisen - EIS 45

**Vraag:**

Bij levering moeten de Printers niet te onderscheiden zijn van nieuwe exemplaren. De Printers zijn representatief, wat onder meer betekent dat de Printers 'niet als gebruikt' en 'niet beschadigd' zijn. Kunt u bevestigen dat dit betekent dat Printers die geleverd worden nieuw moeten zijn?

**Antwoord:**

Nee, UWV bevestigt dit niet. Printers hoeven niet persé nieuw te zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

161

**Onderwerp:**

NvI- 57 - EIS 21

**Vraag:**

Eis 21 is op een dusdanige wijze geformuleerd dat u aan inschrijvende partijen vraagt aan deze eis te voldoen ook in situaties waarin dit op basis van een wettelijke grondslag niet mogelijk zou zijn. Kan de aanbestedende partij aangeven waarom de eis op deze manier geformuleerd is?

**Antwoord:**

De eis is opgesteld met als doel om de vertrouwelijkheid, integriteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Dit is in lijn met de verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst om risico's op ongewenste toegang door buitenlandse mogelijkheden te minimaliseren, vooral wanneer deze gegevens van essentieel belang zijn.

Mocht er twijfel bestaan of aan deze eis kan worden voldaan, biedt de formulering van de eis ruimte voor nadere beoordeling door middel van een veiligheidsonderzoek. Tijdens een dergelijk onderzoek zal zorgvuldig worden afgewogen in hoeverre risico's voor de gegevens of dienstverlening beheerst kunnen worden.

Wij benadrukken dat de eis noodzakelijk wordt geacht om gevoelige gegevens en de continuïteit van de dienstverlening te beschermen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

162

**Onderwerp:**

Beschrijvend document - Volumes

**Vraag:**

Kunt u de volumes uit Bijlage 22 verdelen per divisie. Op welke locaties (gebouwen) zijn de divisies gevestigd?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet mogelijk, wel staat in Bijlage 21 Printvolumes UWV de omvang over de maand september 2024, totaal en per locatie. Dit is representatief en indicatief en kan gebruikt worden voor een volume per maand. Zo is het volume per jaar in te schatten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

163

**Onderwerp:**

NvI - 78 - Volumes

**Vraag:**

1. Zijn de aantallen inclusief briefpapier/handelsdrukwerk? Zo, ja zijn er specifieke locaties waar dit plaatsvindt?
2. U geeft aan dat u voor de reductie intern maatregelen inzet. Kunt u aangeven welke?

**Antwoord:**

1. Nee. Briefpapier/handelsdrukwerk maakt geen deel uit van deze Opdracht. Deze Opdracht betreft enkel blanco papier dat gebruikt wordt in de Printers.

Zie ook eis 78 in het programma van eisen.  
2. Maatregelen tot reductie zijn bijvoorbeeld verdere digitalisering van processen en acties ter bewustwording om minder te printen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

164

**Onderwerp:**

NvI - 52 - EIS 119

**Vraag:**

Betekent dit antwoord dat het aantal Printers alleen wordt aangepast naar aanleiding van een advies van Opdrachtnemer en dat een business-afvaardiging vervolgens aan de hand van dat advies bepaalt of de mutaties worden doorgevoerd?

**Antwoord:**

Nee, het aantal Printers wordt niet uitsluitend aangepast naar aanleiding van een advies van Opdrachtnemer/ business afvaardiging. Ook wordt gekeken naar verbruiksrapportages en bezettingsgraad van de Printer. In gezamenlijk overleg wordt bepaald en besloten om het aantal Printers wel of niet aan te passen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
165

**Onderwerp:**  
NvI - 43 - SROI-percentages

**Vraag:**

Zoals aangegeven in deze vraag is de 5% over de gerealiseerde jaaromzet een disproportioneel hoog percentage in relatie tot de scope van de opdracht omdat de opdracht beperkt arbeidsintensief is, immers de grootste component is papier icm afdrukken. Omdat een SROI verplichting in een aanbesteding proportioneel moet zijn, mogen volgens de Aanbestedingwet alleen voorwaarden gesteld worden die in een redelijke verhouding staan tot het voorwerp van de Aanbesteding. Dat is hier niet het geval. We vragen u daarom om het SROI percentage niet te bepalen over de gerealiseerde jaaromzet maar over de loonsom. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Niet akkoord. UWV meent dat de 5% SROI over de gerealiseerde jaaromzet proportioneel is en kan worden gerealiseerd binnen de Opdracht. Zie tevens het antwoord op vraag 137.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
166

**Onderwerp:**  
NvI - 83 - Papierlekkage

**Vraag:**

Tarieven zijn all-in tarieven. Dit betekent dat papier inclusief is. U gaat uit van een papierlekkage van 2%. UWV kan niet van de Opdrachtnemer verwachten dat zij het financiële risico neemt wanneer de papierlekkage hoger is/wordt dan 2% omdat wij niet in staat zijn om op afstand te sturen op papierlekkage. We stellen voor om of papier uit het tellertarief te halen of achteraf te verrekenen waarbij we rekening houden met de werkelijke papierlekkage.

**Antwoord:**

Wij gaan niet akkoord om papier uit het tellertiktarief te halen. Uiteraard is het niet de verwachting van Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een onredelijk financieel risico draagt met betrekking tot papierlekkage.

Wel is het van belang dat Opdrachtnemer, bij constatering van papierlekkage, proactief actie onderneemt om dit zoveel mogelijk te beperken. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben hierin een gedeelde verantwoordelijkheid.

Indien de papierlekkage significant afwijkt van de gehanteerde norm van 2%, zal hierover in overleg worden getreden. Beide partijen zullen in redelijkheid en billijkheid gezamenlijk zoeken naar een passende oplossing, waarbij rekening wordt gehouden met de feitelijke omstandigheden en de overeengekomen afspraken binnen de aanbesteding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

167

**Onderwerp:**

NvI - 4, 54, 55, 101 - Indexering Papier

**Vraag:**

Tellertiktarieven zijn all-in tarieven. In een tellertiktarief zijn meer componenten dan alleen papier verdisconteerd met telkens verschillende verhoudingen (ondermeer afhankelijk van afdrukvolumes), met verschillende indexeringen en over verschillende termijnen. Hierdoor is het zeer complex om de indexering te bepalen. Hoe verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer de uiteindelijke indexering berekent? Kan Opdrachtgever een fictieve voorbeeld berekening toevoegen?

**Antwoord:**

Indexering geschiedt op de wijze zoals vermeld in Bijlage 10 Raamovereenkomst onder paragraaf 4.2. Daar wordt het volgende vermeld: Een bijstelling van de tarieven geschiedt door middel van indexatie volgens de CBS-prijsindexcijfers:

- CBS-prijsindexcijfer CAO lonen zakelijke dienstverlening november 2026

(2020=100) voor de looncomponent; en

• CBS Index Producentenprijzen(PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2015=100, 17 Papier en papierwaren, voor het afdruppapier.

In art 4.2. wordt ook de formule vermeld.

Voorbeeld:

Indexering van Papier: CBS Index Producentenprijzen(PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2015=100, 17 Papier en papierwaren, voor het afdruppapier.

Prijs oud= 10000

Indexering Nieuw = 2%

Indexering Oud = 1,5%

Nieuwe Indexering wordt  $2/1,5 = 1,333\%$

Indexprijs:  $10.000 \times 1,333\% = 133,34 \Rightarrow$  De nieuwe prijs wordt dan inclusief de nieuwe indexering 10.133,34

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

168

**Onderwerp:**

NvI - 31 - Algemene voorwaarden

**Vraag:**

Oprachtnemer is van mening dat extra inzet buiten de initiële scope op verzoek van UWV moet worden vergoed. Derhalve zullen we deze uren in alle redelijkheid apart in rekening brengen. Het is namelijk niet redelijk en mogelijk om deze kosten te verdisconteren in het tellertarief omdat deze kosten nu niet te bepalen zijn. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Indien zich tijdens de uitvoering van de opdracht een situatie voordoet waarin aanvullende inzet wordt gevraagd die buiten de initiële scope valt, zal dit per geval worden beoordeeld. Hierbij wordt op basis van redelijkheid en billijkheid gezamenlijk naar een passende oplossing gezocht, binnen de kaders van de aanbestedingswet. Voor deze situaties kunnen, indien nodig, aanvullende afspraken worden gemaakt over de vergoeding van deze inzet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

169

**Onderwerp:**

NvI -20 - Fleetmanagement

**Vraag:**

Hoeveel uur per maand wordt nu besteed aan de invulling van fleetmanagement?

**Antwoord:**

UWV beschikt niet over deze informatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

170

**Onderwerp:**

NvI -20 - Fleetmanagement

**Vraag:**

Kunt u de huidige werkwijze van het distribueren van papier tot aan de kast beschrijven?

**Antwoord:**

Opdrachtnemer levert het papier op locatie af en zorgt er voor dat het papier op de locatie inpandig tot in de kast bij de Printers wordt gedistribueerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

171

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 8 - Volume 2024

**Vraag:**

Het afdrukvolume van 2024 is in paragraaf 2.4 niet correct (zie bijlage 22). Hierdoor worden foutieve uitgangspunten gebruikt. Dit werkt o.a. door in het Prijsopgaveformulier. Het volume van 2024 is 49,7 miljoen (zie bijlage 22). Graag zien we dit verwerkt in een aangepaste versie van het Beschrijvend document.

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. We hebben de omvang in het prijzenblad en in het Beschrijvend document consistent aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**

172

**Onderwerp:**

Bijlage 22 - Overzicht tellertikken - Volumes

**Vraag:**

Zijn de opgegeven volumes in tabel 22 inclusief handelsdrukwerk?

**Antwoord:**

Nee, handelsdrukwerk maakt geen deel uit van de scope van deze Opdracht. De opgegeven volumes in Bijlage 22 zijn de tellertikken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

173

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier - Volumes

**Vraag:**

Zijn de opgegeven volumes in tabel 4 inclusief handelsdrukwerk?

**Antwoord:**

Nee, handelsdrukwerk maakt geen deel uit van de scope van deze Opdracht. De opgegeven volumes in Bijlage 4 Prijsopgaveformulier waarnaar u verwijst betreffen het aantal afdrukken/tellertikken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
174

**Onderwerp:**  
NvI-78/79 - Papiergebruik

**Vraag:**

In uw antwoord geeft u aan dat papierverbruik bestaat uit printpapier en briefpapier/handelsdrukwerk.

1. Heeft de reductie betrekking op zowel printpapier als briefpapier /handelsdrukwerk?
2. Heeft de reductie van 4.500.000 betrekking op het aantal vel of het aantal afdrucken/tellertikken?

**Antwoord:**

1. Ja, de reductie zoals vermeld in het antwoord van vraag 79 NvI 1 is geënt op het beleid van UWV voor het totale papierverbruik bij UWV. De scope van deze Opdracht betreft enkel printpapier en niet briefpapier /handelsdrukwerk.

2. De reductie heeft betrekking op het aantal afdrucken/tellertikken. Zie hiervoor ook het Beschrijvend document paragraaf 2.2 en 2.7. Hier staat nu vermeld: "Reductie van het aantal afdrucken met 10% minder afdrucken /tellertikken ten opzichte van het vorige kalenderjaar (het eerste jaar circa 4.500.000 stuks)".

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
175

**Onderwerp:**  
Bijlage 22 - Overzicht tellertikken - Volumes

**Vraag:**

Bijlage 22 geeft een goed overzicht over de afdrukvolumes en de ontwikkeling ervan in de afgelopen jaren. In 2024 is het totaal jaarvolume 49,7 miljoen. Kunt u uitleggen waarom u toch uitgaat van 54,0 miljoen in het beschrijvend document en het Prijsopgaveformulier?

**Antwoord:**

Bij de start van deze Europese aanbestedingsprocedure is UWV voor 2024 uitgegaan van een schatting van het aantal van 54.000.000 stuks tellertikken. Gedurende het proces en bij vordering van het jaar 2024 is dit aantal bijgesteld naar 49.700.000 stuks tellertikken. Dit aantal is verwerkt in Bijlage 4 Prijsopgaveformulier vs. 1.2. Zie ook het antwoord op vraag 171.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

176

**Onderwerp:**

NvI-122 - Onvolledig antwoord

**Vraag:**

Voor het antwoord op deel 2 van deze vraag verwijst u in uw antwoord naar het antwoord 123. Daar wordt echter echter geen antwoord gegeven op deze vraag. Graag ontvangen we alsnog het antwoord op deze vraag.

**Antwoord:**

Bijlage 21 vermeld een volumeoverzicht van september 2024 en is indicatief. De totale omvang zijnde het jaarvolume van 2024 is nu vastgesteld op 49.700.000 stuks afgedrukt/tellertikken. In Bijlage 4 Prijzenopgaveformulier vs. 1.2 is dit jaarvolume aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
177

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document - Start Raamovereenkomst

**Vraag:**  
Op diverse plaatsen in het Beschrijvend document (o.a. paragraaf 1.2, 2.1 en 2.5.) zijn de datums niet in lijn met de nieuwe planning. Graag ontvangen we een nieuwe versie met de juiste datums.

**Antwoord:**  
UWV heeft de startdatum aangepast naar 1 mei 2025. Zie bijgaand Beschrijvend document vs. 1.2.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
178

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, par 6.7 - Planning

**Vraag:**  
Het moment van inschrijving is niet correct. Dit moet 11 maart 2025 om 10:00 uur zijn.

**Antwoord:**  
UWV heeft dit gecorrigeerd naar 11 maart 2025, 10:00 uur. Zie bijgaand Beschrijvend document vs. 1.2.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
179

**Onderwerp:**  
NvI-76 - Onvolledig antwoord

**Vraag:**

U verwijst hier naar antwoord 1. Dit antwoord is niet gepubliceerd. Graag ontvangen we het antwoord op vraag 1.

**Antwoord:**

Vragen 1 en 3 zijn door de vragensteller deels vertrouwelijk gesteld. De motiveringen bij deze vragen zijn door de vragensteller als vertrouwelijk aangemerkt. Om deze reden zijn de volledige vragen en antwoorden van vragen 1 en 3 niet openbaar zichtbaar gemaakt.

De vragensteller heeft echter toestemming gegeven om de vragen en antwoorden (zonder de vertrouwelijke motiveringen) te publiceren. Deze zijn opgenomen in de gepubliceerde vragen en antwoorden als respectievelijk vraag 125 (vraag 1) en vraag 126 (vraag 3). Deze vragen en antwoorden zijn opgenomen in de eerste Nota van Inlichtingen (NvI 1).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
180

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier

**Vraag:**

In 2024 is volgens Bijlage 22 het afdrukvolume 49,7 miljoen. Wanneer we de reductiedoelstelling van 4.500.000 per jaar consequent doorvoeren, zal het volume in 2025 45,2 miljoen zijn en voor 2026 zou dat op 40,7 miljoen uitkomen. 2026 is het eerste contract jaar. In het Prijsopgaveformulier gaat u

uit van 54,0 miljoen afdrucken. Dit significante verschil leidt tot een verkeerde productmix en een onjuiste prijsstelling door het oneigenlijke volume. Kunt u uitleggen waarom u in jaar 1 van het Prijsopgaveformulier uitgaat van 54,0 miljoen in plaats van 40,7 miljoen?

**Antwoord:**

De reductiedoelstelling 4.500.000 per jaar is in NvI 1 bijgesteld in "Reductie van het aantal afdrucken met 10% minder afdrucken/tellertikken ten opzichte van het vorige kalenderjaar (het eerste jaar circa 4.500.000 stuks)". Zie ook het antwoord op vraag 174. We hebben de omvang afdrucken /tellertikken in Bijlage 4 Prijsopgaveformulier hierop aangepast. Het meten van de reductie doelstelling start bij aanvang contract, dus 2027 is het eerste jaar voor leverancier/UWV om een reductie (waar 10% minder tellertikken /afdrucken het streven is) te realiseren. Zie tevens het antwoord op vraag 175.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

181

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 25 - Gebruik Bijlage 3

**Vraag:**

Alle aanbieders moeten de antwoorden op de Kwalitatieve Sub-Gunningscriteria uitwerken in Bijlage 3. Tevens geeft u per Sub-Gunningscriterium een maximaal aantal pagina's aan. We nemen aan dat het aantal bladzijden alleen betrekking heeft op de (eigen) tekst van de inschrijver. Is deze aanname correct?

**Antwoord:**

Ja, uw aanname is correct. Zie tevens het antwoord op vraag 127.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
182

**Onderwerp:**  
NvI antwoord op vraag 126

**Vraag:**

Zo nee, kunt u dan de contactgegevens van u facilitaire leveranciers delen, die reeds on site werkzaamheden verrichten, om de mogelijkheden tot ketensamenwerking te onderzoeken? Inzake de tweede vraag moet UWV nader nagaan of dit wenselijk en mogelijk is. Zij komt hier in NvI 2 op terug.

**Antwoord:**

Nee, UWV deelt geen contactgegevens van facilitaire leveranciers. Deze informatie wordt beschouwd als bedrijfsgevoelig en vertrouwelijk. Het openbaar maken van dergelijke gegevens kan leiden tot ongewenste situaties, waaronder verstoring van bestaande contractuele relaties of oneigenlijk gebruik van de informatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 28 jan. 2025

**Ref.nr.**  
183

**Onderwerp:**  
NvI 1 antwoord op vraag 120

**Vraag:**

Kan opdrachtgever aangeven welke niet-standaard operating systemen en applicaties hier binnen scope zijn?

**Antwoord:**

In reactie op de vraag 120 tweede deel uit de NvI 1 reageert UWV als volgt: Het betreft de niet-standaard besturingssystemen OpenVMS en IBM AIX, die bij UWV nog voor een aantal legacy applicaties gebruikt worden. Echter, het genereren van printopdrachten vanuit deze platformen komt niet meer voor. UWV is reeds gestart met het uitfaseren van deze platformen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

28 jan. 2025

**Ref.nr.**

184

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS v1.1 – Eis 106

**Vraag:**

Om aan de uitvraag te voldoen kan opdrachtnemer alleen inschrijven met een Multi-Tenant SaaS oplossing waarvan de onderliggende infrastructuur met meerdere klanten (EER) wordt gedeeld. Als gevolg daarvan is het niet mogelijk om updates en changes aan de centrale infrastructuur aan te passen aan change management processen van de verschillende aangesloten klanten (deze komen zelden overeen). De binnen de UWV geplaatste onderdelen van de oplossing kunnen wel onderhavig zijn aan het UWV change proces. Kunt u bevestigen dat hiermee aan de eis voldaan wordt?

**Antwoord:**

Ja, UWV bevestigt dat hiermee aan de eis wordt voldaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 27 feb. 2025

**Ref.nr.**  
185

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS v1.1 – Eis 103

**Vraag:**

Het installeren van firmware updates duurt langer dan de bij eis 103 gestelde 15 minuten. Kunt u bevestigen dat het updaten van firmware, met in achtname van het UWV change proces, op de bij UWV geplaatste printers buiten scope valt van de is eis gestelde 15 minuten?

**Antwoord:**

Ja, UWV bevestigt dit mits het updaten van firmware als change wordt aangemeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 27 feb. 2025

**Ref.nr.**  
186

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS v1.1 – Eis 71

**Vraag:**

De SaaS cloudoplossing synchroniseert gebruikersgegevens met UWV EntraID waarmee UWV zelf het interval waarmee gebruikersgegevens worden verwijderd kan instellen. Gaat u akkoord met deze invulling van de eis?

**Antwoord:**

Ja, UWV gaat hiermee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 27 feb. 2025

**Ref.nr.**

188

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen MPS v1.1 – Eis 57

**Vraag:**

Het aanleggen van NLIX verbindingen is een niet marktconforme vraag voor multi-tenant SaaS print, scan & fax management oplossingen. Deze functionaliteit is niet mogelijk met de in de markt beschikbare SaaS print&scan management oplossingen.

Voor het monitoren van data/internet verkeer is andere tooling beschikbaar (denk hier bijvoorbeeld aan een Zscaler applicatie op de werkplek of een proxyservice waarover the MFPs communiceren).

Aangezien NLIX verbindingen niet te realiseren zijn met de public SaaS print & scan management oplossingen vraagt opdrachtnemer u de gewenste functionaliteit op een andere manier op te lossen en deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

De verwijzing naar eis 57 komt naar de mening van UWV niet overeen met de gestelde vraag. De vraag verwijst naar de mening van UWV naar eis 45.34.

Ja, UWV gaat akkoord met uw voorstel om het gestelde punt dat vermeld is in de eis te laten vervallen. UWV heeft de eis in Bijlage 6 Programma van Eisen MPS vs. 1.3 hierop aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 27 feb. 2025

**Ref.nr.**

191

**Onderwerp:**

NVI 2 - Bijlage 3 – I dienstverlening (1A)

**Vraag:**

In gunningcriterium 1A staat de vraag “Kunnen ongeautoriseerde wijzigingen in/aan de client software ten behoeve van de Dienstverlening en configuratie gedetecteerd en gerapporteerd worden?”

De term “Client software” komt echter nergens terug in de aanbestedingsstukken. Kunt u definiëren wat u in de context van deze vraag bedoelt met client software?

**Antwoord:**

Met client software bedoelt UWV printerdriversoftware of printeragentssoftware.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

27 feb. 2025

**Ref.nr.**

192

**Onderwerp:**

NVI 2, Vraag 147

**Vraag:**

In uw antwoord op vraag 147 verwijst u naar paragraaf 2.8 van het Beschrijvend Document met betrekking tot de (tabel van de) R-ladder.

Boven de tabel staat “De R-ladder is als volgt”. Echter, in hetzelfde Beschrijvend Document en in Bijlage 3 – III MVO, wordt in gunningcriterium 3a ook naar deze tabel verwezen, maar daar wordt paragraaf 2.5 genoemd, terwijl dit volgens de inschrijver paragraaf 2.8 zou moeten zijn.

Kunt u dit corrigeren in de relevante documenten?

Onze vraag is gericht op eis 140 en eis 139. Waar eis 139 verwijst naar de R-

ladder volgens paragraaf 2.8 wordt in eis 140 een ander model van de R-ladder gebruikt. In dit model zijn onder andere sommige treden samengevoegd, waardoor de beide modellen niet eenduidig zijn. Daarnaast bevat het model in eis 140 naast de trede “recover” ook vier additionele uitgangspunten en zijn 2 van de 4 uitgangspunten gekoppeld aan visie stukken die Inschrijver moet opleveren. Dit past niet binnen het toegestane aantal pagina's voor MVO, maar resulteert ook in een aanzienlijke extra schrijfinspanning van Inschrijver, waarbij de beloning maximaal 50 punten is.

Kunt u bevestigen dat niet eis 140 en de daarin genoemde R-ladder leidend zijn bij de beantwoording van gunningcriterium 3A, maar het R-ladder model in paragraaf 2.8, inclusief de in de leidraad genoemde aspecten onder paragraaf '4.2.1. Kwalitatieve sub-gunningscriteria', '3c. Circulariteit (max. 50 punten)' op pagina 25?

**Antwoord:**

1. Bijgaand treft u het Beschrijvend document en Bijlage 3 - III MVO vs. 1.3 met daarin de correctie van de verwijzing.

2. Eis 139 verwijst naar de R-ladder tabel zoals vermeld in het Beschrijvend document in paragraaf 2.8 onder Milieu.

In Eis 140 worden aspecten extra benadrukt uit de R-ladder die UWV van belang acht. U dient uit te gaan van de de R-ladder tabel zoals vermeld in het Beschrijvend document in paragraaf 2.8 onder milieu. Eis 140 is in het Programma van Eisen conform aangepast en in lijn gebracht met de R-ladder zoals vermeld in het Beschrijvend document paragraaf 2.8.

3. UWV bevestigt dat de in het Beschrijvend document bij paragraaf 2.8 vermelde R-ladder leidend is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

27 feb. 2025

**Ref.nr.**

193

**Onderwerp:**

NVI 1 en 2, Bijlage 3

**Vraag:**

Antwoord op de kwalitatieve Sub-Gunningcriteria I Dienstverlening 1.1  
Tijdens de eerste Nota van Inlichtingen is de volgende vraag toegevoegd aan vraag 1A van Bijlage 3 Sub-Gunningcriteria I Dienstverlening:

“Ondersteunt de centrale cloudinfrastructuur het faxen van documenten?  
Onderbouw uw antwoord”.

Inschrijver kan in zowel NVI 1 als NVI 2 echter geen vraag vinden die hier betrekking op heeft, of een toelichting van de aanbestedende dienst waarom u deze vraag heeft toegevoegd aan de gunningcriteria.

Hierbij heeft u deze vraag niet toegevoegd aan de nieuwe versie (1.2.) van hetzelfde gunningcriterium op pagina 21 van het nieuwe Beschrijvend document dat bij NVI 2 verstrekt is aan Inschrijvers.

De toevoeging van deze vraag suggereert dat het faxen van documenten een optie is. Dit is echter tegenstrijdig aan het Programma van Eisen, ook in de nieuwe versies van het PVE is faxfunctionaliteit een eis (Eis 5, 45.13, 51, 61, 63, 113, 115, 118). Maar ook aan uw antwoord op NVI-vraag 59 van NVI 1 waar u in punt 2 nogmaals benadrukt dat Opdrachtnemer volledige faxfunctionaliteit aanbiedt binnen de gestelde eisen.

Kunt u toelichten waarom de fax vraag is toegevoegd aan vraag 1A in Bijlage 3, of deze vraag wellicht betrekking heeft op specifieke fax functionaliteit die geen onderdeel is van het PVE, en of het zo is dat alle hiervoor opgesomde eisen niet meer van toepassing zijn als eis?

Kunt u als dat op basis van deze vragen van toepassing is het beschrijvend document, bijlage 3 en het programma van eisen zodanig aanpassen dat er geen tegenstrijdigheden meer zijn?

**Antwoord:**

UWV erkent dat Sub-gunningcriterium 1a in Bijlage 3 Sub-Gunningcriteria I Dienstverlening vs. 1.1 en in vs.1.2 niet consistent is met het Beschrijvend document. Bijlage 3 Sub-Gunningcriteria I Dienstverlening vs 1.3 is hierop aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 27 feb. 2025

**Ref.nr.**  
194

**Onderwerp:**  
Vraag nr 156

**Vraag:**

In uw antwoord geeft u o.m. aan dat inschrijver in de volgende Nota van Inlichtingen inzicht moeten geven in de inhoud van de EULA als voorwaarde dat deze mogelijkerwijs van toepassing kunnen zijn binnen de overeenkomst. Allereerst is dit nog niet mogelijk omdat in deze fase het aanbod nog niet is bepaald. Inschrijver kan dit pas bepalen als zij alle relevante informatie heeft ontvangen en derhalve na de laatste NvI. Dit zou betekenen dat inschrijver thans de EULA van alle mogelijk software die zij zou kunnen inzetten dient te overleggen, hetgeen praktisch noch wenselijk is. Daarnaast zou inschrijver daarmee vrijgeven welke software zij overweegt in te zetten en daarmee een deel van haar business case moeten prijsgeven aan haar concurrenten. Dit kan in alle redelijkheid niet van haar worden verwacht.

Het ondergeschikt maken van de EULA aan alle documenten van de overeenkomst zou afdoende moeten zijn om deze te kunnen aanvaarden binnen de kaders en voorwaarden van de aanbesteding. Wij verzoeken u dan ook de EULA onder deze voorwaarde te accepteren. Bent u daartoe bereid?.

**Antwoord:**

Naar aanleiding van uw vraag en de daarin geschetste bezwaren tegen het vooraf indienen van een End User License Agreement (EULA), heeft UWV haar standpunt nader afgewogen. Wij onderkennen de praktische bezwaren die inschrijvers kunnen ervaren bij het vooraf verstrekken van alle potentiële EULA's en willen hierin enige flexibiliteit betrachten, mits wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

1. Contractpartij: De EULA wordt uitsluitend aangegaan met de Opdrachtnemer (de Managed Print Services leverancier) en niet rechtstreeks met de softwareleverancier;
2. Opdrachtnemer: (a) de toepasselijkheid van de EULA expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende EULA bij de Inschrijving is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaakt;
3. Ondergeschiktheid aan de Overeenkomst: De bepalingen in de EULA mogen niet in strijd zijn met de aanbestedingsdocumenten, de contractuele voorwaarden van UWV (zoals de AIV ICT 2024), en de relevante wet- en regelgeving. Daarnaast geldt dat de EULA in rangorde onder de XI Governancereglement komt;
4. Gebruik: De EULA mag geen belemmering vormen voor het voorgenomen gebruik van de Dienstverlening Managed Print Services door

UWV;

5. Kosten: Daarnaast dienen alle kosten die verbonden zijn aan de EULA en het gebruik van de software volledig te zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs.

Bovenstaande hebben we verwerkt in een nieuw artikel 4.2 en een aangepast artikel 5.1 van de Overeenkomst en in een aanvullende eis in Bijlage 6 Programma van Eisen vs. 1.3, eisnummer 1a.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 27 feb. 2025

**Ref.nr.**  
195

**Onderwerp:**

NVI 3 Algemeen

**Vraag:**

T.b.v. NVI 3 dient Inschrijver onderstaande vragen in die betrekking hebben op de aan te bieden oplossing, de integratie van de oplossing binnen UWV, en de beantwoording van de kwalitatieve gunningcriteria.

Uw planning voorziet in de publicatie van NVI 3 op 28 februari, gevolgd door de uiterlijke inleverdatum op 11 maart.

Inschrijver verwacht na de publicatie van NVI 3 minimaal 10 werkdagen nodig te hebben om de definitieve oplossing uit te werken in alle drie de gunningcriteria.

Kunt u de publicatie van NVI 3 vervroegen naar 21 februari, of als dit niet mogelijk is de inleverdatum van de offerte uitstellen naar 17 maart?

**Antwoord:**

Ja, UWV gaat ermee akkoord en is bereid om de uiterste datum van Inschrijving met twee weken te verplaatsen naar dinsdag 25 maart 2025, 10:00 uur. Dit betekent ook dat we de uiterste termijn voor het stellen van vragen van vragenronde 3 verplaatsen naar vrijdag 7 maart 2025, 12:00 uur.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

27 feb. 2025

**Ref.nr.**

196

**Onderwerp:**

NvI 1 vraag 2 en NvI 2 vraag 143

**Vraag:**

In antwoord 143 van de 2e vragenronde stelt u dat tijdens de Implementatie de opgeleverde Dienstverlening worden geaccepteerd via het testen van de werking van de apparatuur of deze aan de gestelde eisen voldoet. UWV maakt hierbij geen onderscheid in refurbished, remanufactured of nieuwe apparatuur. Kunt u het antwoord op vraag 143 NvI 2 nader toelichten door onderstaande vragen te beantwoorden?

1. Gaat u akkoord met de definitie van refurbished en remanufactured zoals gesteld in NEN EN45553:2020?
2. Hoe beoordeelt UWV de geschiktheid en juiste werking van apparatuur tijdens de implementatie na de definitieve gunning, dus na de ingangsdatum van de Overeenkomst?

**Antwoord:**

1. UWV heeft onderzoek gedaan naar de definities zoals gesteld in NEN EN45553:2020 van "refurbished" en "remanufactured". Hieruit blijkt dat voor remanufactured een specifiekere definitie wordt gehanteerd: (vertaald uit het Engels) Industrieel proces waarbij een product wordt vervaardigd uit gebruikte producten of onderdelen, waarbij ten minste één wijziging wordt aangebracht die de veiligheid, oorspronkelijke prestaties, het doel of het type van het product beïnvloedt (NEN rapport subparagraaf 3.1.1 bladzijde 5).

Naar de mening van UWV is deze definitie niet wezenlijk anders dan R7 in

de R-ladder "Nieuw samengesteld product uit bestaande (hergebruikte) onderdelen". Indien dit wel het geval is ontvangt UWV graag een aanvullende vraag waarin dit wordt toegelicht zodat UWV opnieuw de afweging kan maken.

Ten aanzien van de definitie "refurbished" heeft UWV contact opgenomen met de organisatie die de NEN norm heeft opgesteld. Aangegeven is dat voor "refurbished" een definitie wordt opgesteld. Hierdoor hanteert UWV de definitie zoals opgenomen onder R6 in de R-ladder "Bestaand product controleren, zo nodig repareren, updaten en upgraden, en opnieuw in gebruik nemen als het ware nieuw".

UWV vraagt Dienstverlening uit. Dit betekent dat, mits wordt voldaan aan alle eisen, Opdrachtnemer ten aanzien van de inzet van producten naast de treden refurbished en remanufactured ook andere treden van de R-ladder kan /mag toepassen.

2. Vanwege het vitale belang van de Managed Print Services voor UWV, dient de Implementatie van de toekomstige Managed Print Services op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze te worden uitgevoerd. Voorafgaand daaraan kan conform paragraaf 6.12 van het Beschrijvend document UWV besluiten om aanvullende vragen te stellen om uw Inschrijving te verduidelijken of bewijsstukken/verklaringen te vragen om de juistheid van uw Inschrijving te toetsen.

De geschiktheid en juiste werking van apparatuur wordt vervolgens beoordeeld tijdens de implementatiefase. De Implementatie is gereed wanneer de Dienstverlening in bedrijf is en UWV de oplevering heeft geaccepteerd. Als onderdeel van de Implementatie wordt na uiterlijk 5 (vijf) maanden een go/no-go beslissing door UWV genomen of de Implementatie voltooid kan worden zoals is overeengekomen of dat gebruik gemaakt gaat worden van de Wachtkamerovereenkomst zoals beschreven in het Beschrijvend document. Conform Eis 123 zal bij het vaststellen van de go /no-go beslissing onder andere de geschiktheid en juiste werking van alle aangeboden/in te zetten modellen Printers en werking van gevraagde functionaliteit moeten zijn aangetoond dat deze voldoen aan alle gestelde eisen van UWV. Dit dient vanaf de UWV-werkplek aangetoond te worden middels een demonstratie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 27 feb. 2025

**Ref.nr.**  
197

**Onderwerp:**  
NvI 2 vraag 158 en 159

**Vraag:**

In antwoord op de vragen 158 en 159 NvI 2 verstrekt UWV geen informatie over de aantallen, typenummers van de huidige printers, inclusief hun afdrukvolumes. Kunt u deze informatie alsnog leveren?

**Antwoord:**

Omdat UWV een dienst afneemt, waarbij de huidige leverancier een totaalconcept aanbiedt en dus de keuze van de Printers door hen is gemaakt, is die informatie vertrouwelijk en kan UWV de gevraagde informatie over typenummers van de huidige Printers niet delen. Daarom heeft UWV nader onderzoek gedaan naar aanvullende informatie die relevant kan zijn voor Inschrijvers. Deze informatie is opgenomen in Bijlage 23 Overzicht Tellertikken per printer 2024 vs. 1.3.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:** 27 feb. 2025

**Ref.nr.**  
198

**Onderwerp:**  
NvI 2 vraag 147 en 158

**Vraag:**

In antwoord op de vragen 147 en 158 NvI 2 verstrekt UWV geen jaarlijks minimaal basisvolume waaraan UWV zich committeert. Is UWV bereid om alsnog een jaarlijks minimaal basisvolume af te geven waaraan UWV zich committeert?

**Antwoord:**

Ja, UWV is hiertoe bereid. UWV stelt het jaarlijks minimaal basisvolume op

15.000.000 Tellertikken/afdrukken. Dit hebben we in het Beschrijvend document onder paragraaf 2.4 vermeld en aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Managed Print Services UWV

**Beantwoord op:**

27 feb. 2025