

## **Algemene informatie**

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

**Toelichting:**  
NvI 1 14012025

## **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 wijzigingen 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

Opdrachtnemer 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 onderhavige 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 jaaromzet 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 de 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 initiele 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 initiele 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 prijsonzekerheid 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 geeiste

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 ( $P \cdot Q$ ). 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 initiele 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 afdrukken 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 afdrukken à 950 printers;

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

-2024: voor 54 mio afdrukken 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 ( $P \cdot Q$ ). Een reële marktconforme tellertikprijs ( $P$ ) kan niet gecalculeerd 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 offerteproces.

**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:**

Opdrachtnemer 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 Banenafpraak (€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 Banenafpraak, 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 zich 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 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.

Deze 4.500.000 koppelt u in P2.4 aan de schatting van 54.000.000 afdrukken 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 afdrukken, vooral waarom dit realistisch en uitvoerbaar is?
- Kunt u uw schatting van 54.000.000 afdrukken in 2024 bijstellen naar een realistisch, lager aantal afdrukken, rond de 43 miljoen als wij Bijlage 21 als uitgangspunt nemen?

**Antwoord:**

1. De jaarlijkse reductiedoelstelling van 4.500.000 afdrukken is gebaseerd op 10% reductie van het totaal aantal afdrukken 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 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.

In P2.8 MVOI stelt u echter papiergebruik gelijk aan dit aantal afdrukken: “4.500.000 stuks afdrukken minder papier ten opzichte van het vorige kalenderjaar: de doelstelling is om 4.500.000 stuks afdrukken 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 afdrukken dat een printer maakt, o.a. door dubbelzijdig afdrukken.

Kunt u bevestigen dat de tekst in P2.8 niet juist is en dat er, zoals ook het prijzenblad is opgesteld het om de afdrukken 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 Wachtkamervereenkomst

**Vraag:**

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

**Antwoord:**

De duur van de wachtkamervereenkomst is vijf (5) maanden. We hebben dit in de Wachtkamervereenkomst 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