

BIJLAGE 6 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

303 MANAGED PRINT SERVICES

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

Eisen Algemeen	
1.	Dit Programma van Eisen heeft betrekking op de Dienstverlening, genaamd Managed Print Services. Opdrachtnemer garandeert dat de Dienstverlening wordt geleverd die voldoet aan de minimale Eisen, zoals beschreven in dit Programma van Eisen.
1a.	Voor zover voor de uitvoering van de opdracht een End User License Agreement (EULA) noodzakelijk is, geldt dat deze geen belemmering vormt voor het voorgenomen gebruik van de Dienstverlening Managed Print Services door UWV.
2.	Opdrachtnemer is akkoord met het gebruik van de gestelde templates zoals opgenomen in de Bijlage 13 DFA, Bijlage 14 SLA, Bijlage 15 Governancereglement en Bijlage 16 DAP.
3.	Opdrachtnemer draagt zorg dat, op initiatief van UWV, de DFA, de SLA, het Governancereglement en het DAP actueel worden gehouden.
4.	Opdrachtnemer levert standaard printers, desktop printers en hoog volume printers. Deze Printers dienen verbonden te zijn met het UWV-netwerk zodat vanaf de UWV-werkplek een document kan worden afgedrukt via de Printer.
5.	Geautoriseerde medewerkers van UWV dienen op elke UWV-locatie te kunnen printen, faxen, kopiëren en scannen.
6.	Gasten van UWV dienen te kunnen printen, zonder gebruikmaking van hardware van UWV en zonder in te loggen in de UWV-omgeving.
7.	Opdrachtnemer spant zich maximaal in om de gestelde doelstellingen, zoals opgenomen in paragraaf 2.1 en 2.2 in het Beschrijvend document, te realiseren.
8.	Wanneer Opdrachtnemer op enig moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst besluit om bedrijfsonderdelen of bedrijfsactiviteiten die betrokken zijn bij de levering van de Dienstverlening aan UWV, af te stoten of anderszins te reorganiseren, zal Opdrachtnemer onverkort garant blijven staan voor de overeengekomen kwaliteit en de continuïteit van de Dienstverlening aan UWV.
9.	Opdrachtnemer levert de Dienstverlening op een ieder door UWV gewenst adres binnen Nederland, zijnde een UWV-locatie.
10.	Opdrachtnemer draagt zorg dat medewerkers van Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemers(s), betrokken bij de Dienstverlening, zich houden aan een geheimhouding(verklaring) van UWV. Zie voor meer informatie Bijlage 19.
11.	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
12.	De communicatie tussen medewerkers van Opdrachtnemer en UWV geschiedt in het Nederlands. Daarnaast dient alle gebruikte documentatie inclusief gebruikshandleidingen inclusief video's in de Nederlandse taal te worden aangeleverd. Ten aanzien van technische documentatie (inclusief productspecifieke beheerdershandleidingen) en afstemming tussen technisch specialisten mag na goedkeuring van UWV in de Engelse taal worden aangeboden en gevoerd.
13.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de huidige Nederlandse wetgeving en anticipeert tijdig op (al bekend zijnde) toekomstige veranderingen.
14.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan het architectuurbeleid van UWV. Zie voor het architectuurbeleid Bijlage 6a Oplossingsarchitectuur Managed Print Services UWV. Gedurende de contractperiode dient Opdrachtnemer de bij de Aanbesteding opgeleverde technische beschrijvingen te allen tijde up-to-date te houden.
15.	Opdrachtnemer volgt alle pas-toe-of-leg-uit-standaarden van het Forum Standaardisatie. De lijst is te vinden op de website Forum Standaardisatie

Eisen Algemeen	
	(https://www.forumstandaardisatie.nl/). Dit geldt ook ingeval wordt aangesloten vanuit Opdrachtnemer op informatiesystemen en/of infrastructuur van de Opdrachtgever.
16.	Digitoeegankelijkheid is minimaal op het niveau A van de WCAG 2.1 zoals beschreven door het Forum Standaardisatie (Digitoeegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1) Forum Standaardisatie) (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoeegankelijk-en-301-549-met-wcag-21)
17.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat UWV het recht heeft om zelf of door een derde partij een audit (zoals pentesten/securitytesten) te laten uitvoeren op onderdelen van de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient de bevindingen/aanmerkingen uit deze audit op te volgen en periodiek te rapporteren over de voortgang.
18.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het cloudbeleid zoals beschreven in Bijlage 17 UWV Cloudbeleid 2.0.
19.	Opdrachtnemer stelt zich flexibel en wendbaar op om het UWV mogelijk te maken snel in te kunnen spelen op veranderingen die zich afspelen in het politieke, economische, sociale of technologische speelveld.
20.	Alle data en daarvan af te leiden inzichten zijn en blijven te allen tijde eigendom van UWV. Daarnaast zijn ze te allen tijde voor UWV toegankelijk.
21.	Opdrachtnemer garandeert dat buitenlandse mogendheden niet op grond van een MLAT (mutual legal assistance treaty) of andere vorm van wetgeving of via zeggenschap in de onderneming van de Opdrachtnemer toegang hebben tot de gegevens of de continuïteit van de Dienstverlening kunnen beïnvloeden. Bij twijfel of er zal kunnen worden voldaan aan het gestelde kan de Opdrachtgever een veiligheidsonderzoek starten, conform de Wet Veiligheidsonderzoeken.

Eisen t.a.v security-, compliancy- en privacybeleid	
22.	Opdrachtnemer en diens Onderaannemers gaan akkoord met het security- en privacy beleid zoals beschreven in paragraaf 2.7 in het Beschrijvend document en hanteert dit beleid in zijn Inschrijving en gedurende de uitvoering van de Opdracht. De beleidstukken zijn onderhevig aan veranderingen en de Opdrachtnemer past de Dienstverlening aan op het gewijzigde beleid.
23.	De gegevens van Opdrachtgever zijn ten minste logisch gescheiden van de gegevens van overige afnemers van de diensten van Opdrachtnemer.
24.	De Opdrachtnemer voldoet bij het leveren van een webapp aan de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties Publicatie Nationaal Cyber Security Centrum (ncsc.nl)
25.	De Opdrachtnemer moet rekening houden dat Opdrachtgever moet voldoen aan de BIO (en na inwerkingtreding aan NIS2) op BBN2-niveau en toont dit jaarlijks aan op basis van verklaringen en rapporten van onafhankelijke derden zoals ISO-certificeringen, een NIS2 compliance, een SOC2 type 2 of een ISAE3402 type II verklaring, pentestrapporten en/of andere verklaringen en rapporten die een vergelijkbaar niveau van informatiebeveiliging aantonen. Deze rapporten worden gedeeld met de Opdrachtgever.
26.	De Dienstverlening van Opdrachtnemer dient te voldoen en te blijven voldoen aan de BIO (en NIS2 na inwerkingtreding) op BBN2-niveau in opzet, bestaan en de werking. Informatiebeveiliging is een dynamisch onderwerp: de Opdrachtnemer evalueert ten minste jaarlijks de beveiligingsmaatregelen en stelt deze bij. Het verbeterplan wordt gedeeld met de Opdrachtgever.
27.	Opdrachtnemer verstrekt UWV jaarlijks een door een daartoe geaccrediteerde onafhankelijke IT-auditor (RE) opgesteld assurance rapport (TPM, 'Third Party Memorandum' verklaring), inclusief rapportage van bevindingen en inzicht in de afwijkingen, waarin de IT-auditor met een redelijke mate van zekerheid een conclusie in bevestigende vorm formuleert over opzet, bestaan en werking van de door Opdrachtnemer aan UWV geleverde diensten gebaseerd op

Eisen t.a.v security-, compliancy- en privacybeleid	
	de tussen hen gesloten Overeenkomst. Deze verklaring voldoet aan de Eisen voor SOC2, en heeft betrekking op ten minste de Dienstverlening aan UWV en bijbehorende processen, producten, licenties en technologieën. De verslagperiode van de assurance rapportage door Opdrachtnemer dient één volledig jaar af te dekken. Dit houdt in: • het aanhouden van een verslagperiode van 1 oktober t/m 30 september in het assurance rapport en voor de periode 1 oktober t/m 31 december een bridge letter; • het eerste jaar van de Dienstverlening betreft een uitzondering, waarbij de verslagperiode zich richt op de ingangsdatum van de Dienstverlening tot en met september en voor de periode van 1 oktober t/m 31 december een bridge letter. Indien de verslagperiode tussen de ingangsdatum van de Dienstverlening tot en met september te kort is om assurance te verlenen, dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor verantwoording over de beheersing van de Dienstverlening conform de vereiste assurance standaarden. Gedurende het proces committeert Opdrachtnemer zich aan het periodiek bespreken van de voortgang op de opvolging van de bevindingen vermeldt in de assurance rapportage met UWV. Indien de Opdrachtnemer reeds een assurance rapportage afgeeft die van toepassing is op de overeengekomen Dienstverlening en bijbehorende wettelijke beheersingskaders, dan is deze voldoende. UWV mag afwijken van deze bepaling. Dit is onder voorwaarde dat de Opdrachtnemer aan kan tonen dat deze voldoende dekkend is qua scoping, omvang, diepgang en geldigheidsduur.
28.	Opdrachtnemer levert assurance rapportage uiterlijk 31 oktober van het kalenderjaar op aan UWV. Opdrachtnemer mag maar 1 bridge letter per assurance rapport aanleveren. De maximale periode van de bridge letter betreft de laatste 3 maanden van een kalenderjaar. Deze bridge letter dient uiterlijk 2 weken na afloop van het kalenderjaar opgeleverd te worden. Voor het eerste jaar geldt dat indien de ingangsdatum van de Dienstverlening later is dan 1 januari, de Opdrachtnemer de mogelijkheid behoudt de opleverdatum uit te stellen met als uiterlijke datum 1 maand na einde verslagperiode.
29.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een goed ingericht informatie beveiligingsmanagement systeem (ISMS: Information Security Management System) te beschikken en laat dit periodiek door een daartoe geaccrediteerde instelling toetsen op opzet en werking (SOC2). Een adequaat informatie beveiligingsmanagement systeem voldoet minimaal aan de normen zoals opgenomen in ISO 27001:2022 (of de natuurlijke opvolger(s) daarvan indien deze normen gedurende de looptijd van de Overeenkomst vervallen en vervangen worden).
30.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een geldig ISO 27001 certificaat. Het certificaat moet van toepassing zijn op alle te leveren printdiensten, hetgeen blijkt uit de Verklaring van Toepasselijkheid (VVT)/ Statement of Applicability (SOA). Bij hercertificering deelt Opdrachtnemer de resultaten van de certificerende instantie binnen 3 maanden met UWV.
31.	UWV behoudt zich het recht voor (beoogde) TPM's, te hanteren normenkaders te inspecteren (of: verifiëren) op juistheid, volledigheid en toepasbaarheid. Opdrachtnemer staat toe dat UWV of een derde door UWV aangewezen partij (beoogde) TPM's, te hanteren normenkaders van Opdrachtnemers inspecteert en/of verifieert op juistheid, volledigheid en toepasbaarheid.
32.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het kosteloos oplossen van bevindingen die voortkomen uit het uitvoeren van verplichte en niet-verplichte audits die betrekking hebben op de Dienstverlening van Opdrachtnemer. Het maken van een plan van aanpak maakt onderdeel uit van het oplossen.
33.	Opdrachtnemer borgt dat opslag van UWV-data (inclusief log- en statistiek-informatie over de printdiensten plaatsvindt in landen die zich bevinden in landen in de Europese Economische Ruimte (hierna: EER) of in landen die een minimaal daarmee vergelijkbare privacy wetgeving hebben. Met "een minimaal daarmee vergelijkbare privacy wetgeving" bedoelt UWV: de wetgeving van landen waarvoor de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft afgegeven. De limitatieve lijst van landen waarvoor dat geldt staat beschreven op: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/internationaal/doorgifte-binnen-

Eisen t.a.v security-, compliancy- en privacybeleid	
	en-buiten-de-eu#hoe-weet-ik-of-een-derde-land-een-passend-beschermingsniveau-heeft-1752. Bewerking en toegang van persoonsgegevens mag alleen plaatsvinden in of vanuit deze landen. Beheer op en monitoring van systemen is alleen toegestaan vanuit landen die geacht worden een passend beveiligingsniveau te hebben. Dienstverlening vanuit de Verenigde Staten is in verband met de Patriot Act (en opvolgende wetgeving) niet toegestaan. Offline beheeractiviteiten, waarbij medewerkers geen toegang hebben tot UWV-infrastructuurcomponenten noch op enigerlei wijze toegang hebben of kunnen verkrijgen tot privacy gevoelige / medische informatie in de UWV-infrastructuur, vanuit landen die niet geacht worden een passend beveiligingsniveau te hebben, zijn toegestaan. Voor een lijst van landen die deel uitmaken van de EER, zie: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/europese-unie/vraag-en-antwoord/welke-landen-horen-bij-de-europese-economische-ruimte-eer.
34.	Opdrachtnemer heeft zijn leveranciersketen (inclusief Onderaannemers en apparatuur) ingericht en gecontroleerd, zodat gegevens die worden getransporteerd niet kunnen worden ingezien of anderszins worden verwerkt door derden die zich buiten de Europese Economische Ruimte (hierna: EER) bevinden of in landen die niet voldoen aan "een minimaal daarmee vergelijkbare privacy wetgeving". Met "een minimaal daarmee vergelijkbare privacy wetgeving" bedoelt UWV: de wetgeving van landen waarvoor de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft afgegeven. De limitatieve lijst van landen waarvoor dat geldt staat beschreven op: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/internationaal/doorgifte-binnen-en-buiten-de-eu#hoe-weet-ik-of-een-derde-land-een-passend-beschermingsniveau-heeft-1752. Voor een lijst van landen die deel uitmaken van de EER, zie: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/europese-unie/vraag-en-antwoord/welke-landen-horen-bij-de-europese-economische-ruimte-eer.
35.	Opdrachtnemer beveiligt de infrastructuur ten behoeve van de printdiensten conform de Eisen die zijn vastgelegd in de Beveiligings- en verwerkersovereenkomst (BVO) en bijbehorende Bijlagen (zie Bijlage 12).
36.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het beleid rondom fysieke beveiliging met betrekking tot toegangsbeheer voor apparatuur op locaties van UWV en/of Opdrachtnemer, zoals beschreven in het UWV-beveiligingsbeleid, conform de Beveiligings- en verwerkersovereenkomst en bijbehorende Bijlagen.
37.	Opdrachtnemer draagt zorg dat ten behoeve van forensisch onderzoek bij het loggen van een printjob vertrouwelijke informatie, zoals gebruikersnaam en bestandsnaam, beveiligd wordt opgeslagen en dat deze alleen toegankelijk is voor daartoe geautoriseerde personen. Eén en ander conform de BIO.
38.	Ten behoeve van forensisch onderzoek dient inzichtelijk te kunnen worden gemaakt op welke Printer, tijd en welk document is afgedrukt door een specifieke gebruiker. Deze is alleen toegankelijk voor geautoriseerde personen.
39.	Ten aanzien van informatieveiligheid dienen de in te zetten Printers te voldoen aan het volgende: • de Printers moeten voorzien zijn van een geëncrypt opslagmechanisme; • de Printers moeten dusdanig beveiligd zijn, dat onbevoegden geen veranderingen kunnen aanbrengen in de systeeminstellingen van de Printer.
40.	Printjobs dienen end-to-end te worden versleuteld.
41.	De gegevens in transit zijn versleuteld. Gegevens 'at rest' zijn versleuteld als het gaat om printjobs. De dataopslag van printjobs is minimaal logisch gescheiden van de dataopslag van de centrale cloudinfrastructuur. De scanbestanden worden na het verwerken versleuteld verstuurd/verplaatst naar de eindlocatie. De toegang tot onversleutelde gegevens is strikt op basis van noodzakelijkheid. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat onversleutelde gegevens, waar Opdrachtnemer en zijn toeleveranciers toegang toe hebben, inzichtelijk zijn, op welke momenten en voor welk doel.

Eisen t.a.v security-, compliancy- en privacybeleid

42.	Bij het versleutelen maakt de centrale cloudinfrastructuur gebruik van de encryptiesleutels van UWV, welke deze beheert.
43.	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.
44.	Opdrachtnemer dient ten aanzien van Data Loss Prevention (DLP) zorg te dragen dat wordt aangesloten op Microsoft Purview.

Eisen t.a.v. Printers

45.	Opdrachtnemer levert Printers die voldoen aan het volgende: - 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; - de initieel in te zetten Printers, maar ook de later in te zetten Printers dienen van hetzelfde merk en serie te zijn; - de Printers zijn uitwisselbaar en ondersteunen de gevraagde functionaliteiten.																																														
46.	Opdrachtnemer dient Printers te leveren en te voldoen aan de aansluitvoorwaarden van de aanverwante IT-infrastructuurcomponenten die minimaal aan de onderstaande technische specificaties voldoen: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Technische specificatie</th><th>Toelichting</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>45.1</td><td>Kleur</td><td>Eis geldt uitsluitend voor de standaard printer</td></tr> <tr> <td>45.2</td><td>Zwart wit</td><td></td></tr> <tr> <td>45.3</td><td>Minimale printsnelheid/scansnelheid A4</td><td>Moet aansluiten bij benodigde capaciteit</td></tr> <tr> <td>45.4</td><td>Minimale printsnelheid/scansnelheid kleur A4</td><td>Moet aansluiten bij benodigde capaciteit</td></tr> <tr> <td>45.5</td><td>Papierformaat A5</td><td></td></tr> <tr> <td>45.6</td><td>Papierformaat A4</td><td></td></tr> <tr> <td>45.7</td><td>Papierformaat A3</td><td>Eis geldt uitsluitend voor de standaard printer</td></tr> <tr> <td>45.8</td><td>Automatische dubbelzijdige origineleninvoer</td><td>Minimaal 50 vel. 100 vel moet mogelijk zijn. continuous Feed moet mogelijk zijn.</td></tr> <tr> <td>45.9</td><td>Automatische duplex eenheid</td><td></td></tr> <tr> <td>45.10</td><td>Vergroten verkleinen</td><td>25% - 400%</td></tr> <tr> <td>45.11</td><td>Kopiëren</td><td></td></tr> <tr> <td>45.12</td><td>Faxen</td><td>Fax to e-mail en e-mail to fax (T.38).</td></tr> <tr> <td>45.13</td><td>Printen</td><td></td></tr> <tr> <td>45.14</td><td>Ten aanzien van gebruikersauthenticatie geldt het volgende: - Printers zijn voorzien van two-factor authenticatie; - identificatie vindt uitsluitend plaats door middel van geïntegreerde paslezers </td><td></td></tr> </tbody> </table>			Technische specificatie	Toelichting	45.1	Kleur	Eis geldt uitsluitend voor de standaard printer	45.2	Zwart wit		45.3	Minimale printsnelheid/scansnelheid A4	Moet aansluiten bij benodigde capaciteit	45.4	Minimale printsnelheid/scansnelheid kleur A4	Moet aansluiten bij benodigde capaciteit	45.5	Papierformaat A5		45.6	Papierformaat A4		45.7	Papierformaat A3	Eis geldt uitsluitend voor de standaard printer	45.8	Automatische dubbelzijdige origineleninvoer	Minimaal 50 vel. 100 vel moet mogelijk zijn. continuous Feed moet mogelijk zijn.	45.9	Automatische duplex eenheid		45.10	Vergroten verkleinen	25% - 400%	45.11	Kopiëren		45.12	Faxen	Fax to e-mail en e-mail to fax (T.38).	45.13	Printen		45.14	Ten aanzien van gebruikersauthenticatie geldt het volgende: - Printers zijn voorzien van two-factor authenticatie; - identificatie vindt uitsluitend plaats door middel van geïntegreerde paslezers	
	Technische specificatie	Toelichting																																													
45.1	Kleur	Eis geldt uitsluitend voor de standaard printer																																													
45.2	Zwart wit																																														
45.3	Minimale printsnelheid/scansnelheid A4	Moet aansluiten bij benodigde capaciteit																																													
45.4	Minimale printsnelheid/scansnelheid kleur A4	Moet aansluiten bij benodigde capaciteit																																													
45.5	Papierformaat A5																																														
45.6	Papierformaat A4																																														
45.7	Papierformaat A3	Eis geldt uitsluitend voor de standaard printer																																													
45.8	Automatische dubbelzijdige origineleninvoer	Minimaal 50 vel. 100 vel moet mogelijk zijn. continuous Feed moet mogelijk zijn.																																													
45.9	Automatische duplex eenheid																																														
45.10	Vergroten verkleinen	25% - 400%																																													
45.11	Kopiëren																																														
45.12	Faxen	Fax to e-mail en e-mail to fax (T.38).																																													
45.13	Printen																																														
45.14	Ten aanzien van gebruikersauthenticatie geldt het volgende: - Printers zijn voorzien van two-factor authenticatie; - identificatie vindt uitsluitend plaats door middel van geïntegreerde paslezers																																														

Eisen t.a.v. Printers

		(o.a. HID/MIFARE). Als alternatief is identificatie op de Printer ook mogelijk door middel van gebruik van een gebruikersnaam en wachtwoord. Na het printen van een job dient een gebruiker automatisch (tijdstip nader afspreken) en/of door middel van de uitlog knop uitgelogd te worden; • alle Printers worden voorzien van een (pas/kaart)lezer die de mogelijkheid biedt van het gebruik van passen met o.a. de volgende protocollen: ◦ CSN/UID van ISO14443A ◦ MIFARE Classic ◦ MIFARE Desfire EV1 en EV2 ◦ MIFARE UltraLight ◦ HID® Prox ◦ HiTag 2 ◦ HiTag S ◦ EM 410x ◦ EM4x02 • identificeren en authenticatie door de gebruiker aan de Printer alvorens de functionaliteiten beschikbaar zijn.	
	45.15	Pincode printing via driver	Om individuele printopdrachten van een extra eenmalige authenticatiefactor te kunnen voorzien, kan de gebruiker zijn printopdracht beveiligen met een pincode (4 cijfers). Eveneens in geval van follow-me printen.
	45.16	Username wachtwoord in te voeren op keyboard	
	45.17	Via het bedieningspaneel op de Printer kunnen kopieën nabewerkt worden.	Denk hierbij aan het lichter of donkerder maken.
	45.18	Scant zowel in kleur als in zwart-wit als met automatische kleurherkenning.	Standaard is automatische kleurherkenning ingesteld.
	45.19	Scant zowel enkel als dubbelzijdig.	Standaard is dubbelzijdig scannen ingesteld.
	45.20	Scant documenten, zowel per pagina als afzonderlijk, als één scanbestand.	

Eisen t.a.v. Printers			
	45.21	Kan automatisch blanco pagina's uit scanopdrachten verwijderen.	Standaard is dit ingeschakeld.
	45.22	Kan scannen in ten minste de volgende bestandsformaten: • PDF; • gecomprimeerde PDF; • doorzoekbare PDF; • gecomprimeerde TIFF en JPEG.	Het bestandsformaat kan vanaf de Printer worden ingesteld.
	45.23	Ondersteunt ten minste de volgende scanresoluties: • 600 x 600 dpi; • 400 x 400 dpi; • 300 x 300 dpi; • 150 x 150 dpi; • 100 x 100 dpi.	Een gecomprimeerde PDF vanaf 300x300 dpi resolutie.
	45.24	Kan scannen in ten minste de formaten A3 (alleen van toepassing voor A3 apparatuur), A4, A5 en afwijkende formaten.	Kan op basis van het formaat van het originele document zelfstandig en automatisch het scangebied bepalen.
	45.25	Kan de scaninstellingen wijzigen, waaronder: licht/donker, contrast, scherpte, compressie, oriëntatie (portret/landschap, beeld type (tekst, foto, gemengd), achtergrond onderdrukking, scanafmeting, scangebied.	
	45.26	Scannen kan via de glasplaat en automatische documentinvoer. Bij gebruik van de automatische documenteninvoer is de snelheid minimaal 80 PPM enkelzijdig en minimaal 40 PPM dubbelzijdig.	Snelheid niet van toepassing op desktop Printer.
	45.27	Scannen van een pagina van een openliggend boek is mogelijk.	
	45.28	Scan to gekoppelde (Onedrive) opslagfaciliteit	Scannen kan alleen naar de gekoppelde (Onedrive) opslagfaciliteit van de medewerker die is geauthentiseerd op de Printer. Eventuele tijdelijke opslag in de centrale cloudinfrastructuur wordt direct verwijderd.
	45.29	Scan to e-mail	Scannen kan alleen naar het eigen e-mailadres van de medewerker die is geauthentiseerd op de Printer. De UWV-medewerker kan het e-mailadres niet wijzigen.
	45.30	Scanformaten	TIFF, PDF, JPG
	45.31	Scannen in kleur	
	45.32	Scanresolutie instelbaar	

Eisen t.a.v. Printers			
	45.33	Mogelijkheid tot meegeven metagegevens met scan vanaf systeem (OCR)	
	45.34	De volgende technische Eisen zijn van toepassing op de netwerkaansluiting van de Printer op het netwerk: • de Printer beschikt over een netwerkaansluiting van 1Gb/s; • de Printer authenticiteit zich op het LAN van UWV op basis van 802.1x middels een devicecertificaat. Indien dit niet mogelijk is dan kan MAB (Mac Address Bypass) gebruikt worden, maar in dat geval dient Opdrachtnemer met de leverancier van het UWV netwerk afspraken te maken over de registratie van MAC adressen en het weer afvoeren van MAC adressen; • Opdrachtnemer zorgt in samenwerking met de leverancier van het UWV netwerk dat alle Printers in DNS geregistreerd zijn op basis van een FQDN en het door DHCP aan de Printer uitgereikte IP-adres. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van deze DNS registratie, dus bevat de DNS geen verwijderde / niet bestaande Printers; • Opdrachtnemer stemt met de leverancier van het UWV netwerk af welke DHCP settings benodigd zijn voor het zo automatisch en eenvoudig mogelijk onboarden van een Printer op het netwerk; • Alle communicatie met de MPS-dienst is modern beveiligd conform Zero Trust Network Access (ZTNA); • Vervalt.	De initiatie van de datastromen tussen Printer en centrale cloudinfrastructuur gebeurt altijd vanuit de Printer (pull).
	45.35	Ondersteuning Virtual desktop zoals Citrix en Azure Virtual Desktop	

Eisen t.a.v. Printers

45.36	Aanstuurtaal PCL5e en PCL6	
45.37	Aanstuurtaal Postscript versie 2 en 3	
45.38	Universele Printerdriver (werkend onder Windows 11, MacOS, Windows Server en RHELlinux)	
45.39	Aantal lades	Minimaal 3 lades, eis geldt uitsluitend voor de standaard printer en de hoog volume printer
45.40	Papiercapaciteit per standaard printer	Minimaal 2.000 vel
45.41	Papiercapaciteit per hoog volume printer	Minimaal 3.500 vel
45.42	Handinvoer	
45.43	Automatische niet-functionaliteit	Uitgezonderd de desktop Printer
45.44	Finisher: 2-hole punch, 4-hole punch, multi-position stapling	Eis geldt bij hoog volume printer
45.45	Webinterface voor beheer en monitoring volledig werkend onder versies van: Safari, Firefox en Edge, Chrome	
45.46	I/O poorten kunnen uitgeschakeld worden	
45.47	Settings kunnen geblokkeerd worden	
45.48	Functies kunnen geblokkeerd worden	
45.49	SNMP-ondersteuning: zo dient SNMP configureerbaar te zijn. Bijvoorbeeld dienen communitiestrings instelbaar te zijn.	
45.50	Ten aanzien van Transport Layer Security (TLS) wordt door Opdrachtnemer voldaan aan de volgende punten: • het transport van de printdata (print- en scanopdrachten) tussen de centrale cloudinfrastructuur en de Printer, UWV-werkplek of –Bedrijfsapplicatie zijn versleuteld via TLS met ten minste v1.2 (zie Forum Standaardisatie 'Pas toe of leg uit' standaarden (verplicht)); • alle verbindingen zijn https versleuteld. • het netwerkverkeer 'in transit' voldoet aan de 'voldoende' of 'goed' Eisen van NCSC:	Het verwerken van deze versleutelde printdata heeft een minimale invloed op de productiviteit van de Printers.

Eisen t.a.v. Printers

		https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1 • versleuteling kan via de centrale cloudinfrastructuur worden geconfigureerd. Certificaatbeheer is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. • Opdrachtnemer dient de voor beveiliging van Managed Print Services ingezette algoritmes, sleutels/certificaten/opslag & distributie en vereiste beveiligingsmechanismes zoals ZTNA, transparant te beschrijven (bijv. in een whitepaper).	
45.51	Microsoft Entra ID wordt door UWV gebruikt als haar Identity Provider. Opdrachtnemer dient gebruik te maken van moderne authenticatieprotocollen. (bv. OpenID, OAuth2.0, evt. SAML).		
45.52	Beheertoegang van de webinterface / beheerapplicatie op meerdere niveaus instelbaar. Bijvoorbeeld lees of volledige administrator rechten.		
45.53	Aantoonbare ondersteuning operating systemen conform Bijlage 6a - Oplossingsarchitectuur Managed Print services	Printen vanuit bedrijfsapplicaties verloopt via LPR en is encrypted.	
45.54	Dient te beschikken over ontvangstmogelijkheid voor bestanden van onbeperkte grootte.		
45.55	Dient te beschikken over statusmeldingen voor voortgang- en transportfouten aan gebruiker.		
45.56	Correcte weergave en exacte positionering van true type fonts, UWV-eigen fonts en barcodes		
45.57	Controleren van de status van alle actieve printjobs		
45.58	Tolerantie afwijking van papierformaat A3 en A4 mag maximaal 1,5 mm zijn.		
	Eisen t.a.v. default settings		
45.59	Kleurenprinter default op zwart-wit zetten		
45.60	Standaard dubbelzijdig in te stellen		

Eisen t.a.v. Printers			
		Eisen t.a.v. webprinten	
	45.61	De mogelijkheid voor het instellen van eigenschappen bij draadloos printen, zoals nieten en dubbelzijdig afdrukken.	
	45.62	Webprinten ontsluiten via moderne en op federatie gebaseerde authenticatie (bijvoorbeeld OpenID Connectie, GovConext, ADFS)	
	45.63	Printerdriver voor webprinten met de voor die endpoints bruikbare naamgeving van de Printer (voor Windows/Mac/Linux)	
47.	Alle in te zetten Printers moeten passen binnen de printerruimtes, die op alle UWV-locaties beschikbaar zijn. De in te zetten Printers dienen binnen ondergenoemde maten te blijven: • desktop printers: (LxBxH) 150 x 75 x 50 cm; • standaard printers: (LxBxH) 175 x 80 x 115 cm; • hoog volume printers: (LxBxH) 250 x 80 x 120 cm.		
48.	Ten aanzien van uniformiteit en bedieningsgemak van de in te zetten Printers dient Opdrachtnemer aan het volgende te voldoen: • Printers moeten uit een serie komen zodat een vergelijkbare technische en functionele configuratie mogelijk is: ◦ uniforme bedieningsvoorzieningen met betrekking tot menu's, laden en (fout-) meldingen van alle in te zetten typen Printers; ◦ uniforme ladenindeling van alle typen Printers, hetgeen bekend dat bij alle typen Printers de gebruikte papiersoorten in dezelfde lade (kunnen) zitten; ◦ uniforme vermelding van papier soort/formaat per lade voor alle ingezette Printers. • qua uiterlijke kenmerken moeten de Printers gelijk of minimaal vergelijkbaar zijn. Dit ter voorkoming van een verstoort aanzicht op plaatsen waar meerdere Printers worden geplaatst; • het display van de Printers voldoet aan de volgende Eisen: ◦ werkt middels touchscreen, dat probleemloos op aanraking reageert; ◦ is duidelijk leesbaar; ◦ is verlicht; ◦ de menu-opbouw bestaat uit logische en begrijpelijke keuzes, die, op verzoek van UWV, aanpasbaar zijn door Opdrachtnemer; ◦ foutmeldingen zijn begrijpelijk en in het Nederlands beschreven; ◦ de betekenis van foutcodes wordt in de display duidelijk toegelicht; ◦ de default taalinstelling is Nederlands; ◦ de displays van alle typen in te zetten Printers zijn standaard of door configuratie op eenzelfde manier opgebouwd. Dit vereenvoudigt het gebruik van verschillende typen Printers.		
49.	Alle Printers worden door Opdrachtnemer voorzien van een CI-code. De CI-code bevat 1 letter + 5 cijfers (Bijv. P00001). De CI-code is zichtbaar op elke Printer.		

Eisen t.a.v. (aansluiten op) de centrale cloudinfrastructuur (omgeving)	
50.	De centrale cloudinfrastructuur wordt geleverd op basis van het SaaS-delivery-model en is schaalbaar in o.a. aantal gebruikers, printjobs en aangesloten Printers (scale-up/down en scale-out/in).
51.	De centrale cloudinfrastructuur dient fax te ondersteunen.

Eisen t.a.v. (aansluiten op) de centrale cloudinfrastructuur (omgeving)	
52.	De centrale cloudinfrastructuur en de software op de werkplek kunnen onafhankelijk van plug-ins of andere client specifieke zaken anders dan een standaard HTML5 browser of printerdriver functioneren (dus geen Adobe Flash, Java applets, Silverlight, etc.).
53.	De centrale cloudinfrastructuur ondersteunt IPv6 en IPv4 protocol.
54.	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.
55.	De centrale cloudinfrastructuur heeft een Recovery Time Objective (RTO) van ≤ 2 uur.
56.	De centrale cloudinfrastructuur ondersteunt minimaal 23.000 UWV medewerkers en bezoekers.
57.	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.
58.	De central cloudinfrastructuur heeft een monitoringfunctie. Deze maakt het mogelijk de status, versies en andere informatie van de Managed Print Services en werking van de functies centraal near realtime te volgen door daartoe bevoegde UWV-medewerkers.
59.	Ten aanzien van printen via Microsoft Windows client-besturingssysteem wordt door Opdrachtnemer voldaan aan de volgende punten: • op werkplekdevices is printen mogelijk via een printerdriver; • installatiebestanden van de printerdrivers zijn geschikt voor installatie via Microsoft Endpoint Manager (Intune); • standaard instellingen van de printerdrivers kunnen na installatie centraal worden gedefinieerd en kunnen vervolgens door de gebruiker blijvend worden aangepast; • alle op de Printers beschikbare afwerkingsmogelijkheden (zoals lades, kleur/zwart-wit, enkelzijdig/dubbelzijdig, nieten, kleurinstellingen) moeten aangestuurd kunnen worden via de printerdrivers in Microsoft Windows; • na installatie van de printerdriver via Intune is deze direct volledig inzetbaar voor gebruikers; • voor normaal kantoorgebruik hoeven gebruikers na installatie geen configuratieaanpassingen meer te doen in bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) de Windows-printereigenschappen van de gerelateerde printqueue.
60.	Ten aanzien van printen via overige besturingssystemen wordt door Opdrachtnemer voldaan aan het volgende: • de Dienstverlening voorziet in drivers, apps of extensies om vanaf devices (standaard werkplek of specifieke applicatieserver) of omgevingen met verschillende architectuur en/of besturingssystemen, printopdrachten te versturen die op iedere aangesloten Printer kunnen worden opgehaald en geprint; • standaard instellingen van printerdrivers kunnen na installatie centraal worden gedefinieerd en kunnen vervolgens door de gebruiker blijvend worden aangepast; • alle op de Printers beschikbare afwerkingsmogelijkheden (zoals lades, kleur/zwart-wit, enkelzijdig/dubbelzijdig, nieten, kleurinstellingen) moeten aangestuurd kunnen worden via elke printerdriver.

Eisen t.a.v. printinstellingen en -opdrachten	
61.	Opdrachtnemer biedt print-, kopieer-, fax en scan-functionaliteiten aan voor: • regulier kantoorgebruik: ◦ UWV maakt voor regulier kantoorgebruik standaard gebruik van standaard printers; ◦ daarnaast maakt UWV gebruik van kleine Printers (desktop printers) ten behoeve van onder andere de volgende doelgroepen: ▪ collega's met arbeidsbeperking en visueel gehandicapten;

Eisen t.a.v. printinstellingen en -opdrachten	
	▪ directie / RvB; ▪ werkpleinen; ▪ bureau Integriteit (privacy gevoelige documenten). ○ tot slot zet UWV voor regulier kantoorgebruik hoog volume printers in. Dit laatste type Printers wordt onder andere op locaties van AJD (Algemene Juridische Dienst) en B&B (Bezwaar en Beroep) ingezet vanwege de grote omvang van het maken van afdrucken. • direct printing in klantzone: Deze Printers staan in de klantzones bij het werkbedrijf en worden middels het direct printing concept aangestuurd. Deze Printers zijn gekoppeld aan het UWV-netwerk (t.b.v. beheer & onderhoud en monitoring). Ten behoeve van direct printing wordt geen gebruik gemaakt van de follow me functionaliteit. Echter de follow me functionaliteit dient voor regulier kantoorgebruik wel beschikbaar gesteld te worden. De printopdrachten worden gegenereerd door gebruikmaking van de in de klantzone beschikbare desktops en moeten direct worden uitgevoerd.
62.	De Dienstverlening dient de volgende printstromen te kunnen verwerken: • printen via browser vanaf het werkplekdevice zoals een laptop; • direct-printing: De klantwerkplekken (klant-PC) die geplaatst zijn in de publieke ruimte van de UWV-werkpleinen printen via direct-printing naar de daar geplaatste Printer. De klant hoeft zich niet op de Printer te identificeren; • applicatie printen: Onder applicatie printen verstaat UWV een aantal printstromen die door de business applicaties gegenereerd worden. Het betreft een aantal specifieke applicaties waarvan de printstromen naar de follow-me omgeving lopen, mogelijk via maatwerk printserver of maatwerksoftware. Dit borgt dat de gebruiker voor deze applicaties gebruik kan blijven maken van follow-me functionaliteit. Kosten van hiervoor eventueel benodigde maatwerken aanpassingen zijn voor UWV.
63.	Opdrachtnemer dient het verzenden van een fax op twee manieren te faciliteren: • Walk-up fax: Hierbij wordt een document verzonden vanaf de Printer naar een fax; • Werkplek fax: Hierbij wordt een document verzonden vanaf de werkplek als e-mail bijlage naar een fax. Het ontvangen van een fax wordt gefaciliteerd via functionele fax mailboxen. Een door de faxserver ontvangen fax wordt via een SMTP server verzonden naar de bijbehorende faxmailbox. Elk faxnummer dat binnen UWV aanwezig is, heeft een bijbehorende faxmailbox. Tot slot wordt op een beperkt aantal afdelingen wordt gebruik gemaakt van hoog-volume scanners.
64.	De UWV-medewerker of bezoeker kan een document als bijlage via een e-mail opsturen aan een specifiek e-mailadres behorend bij de Managed Print Services oplossing, bijvoorbeeld gastprinten@uwv.nl. Het te gebruiken unieke e-mailadres is configureerbaar. De Managed Print Services oplossing kan in ieder geval gebruik maken van de bestaande e-mailservice van UWV op basis van M365 shared mailboxen voor de benodigde e-mailadressen. Voor het vrijgeven van printjobs dient de bezoeker een vrijgavecode in te voeren op de Printer. Deze vrijgavecode heeft de bezoeker per e-mail ontvangen als respons op het aanbieden van een document via het 'gastprinten' e-mailadres
65.	Ten aanzien van printinstellingen wordt door Opdrachtnemer voldaan aan het volgende: • printerinstellingen worden voor UWV centraal ingesteld op zwart/wit en dubbelzijdig printen; • printerinstellingen worden voor UWV centraal ingesteld op lage resolutie en géén nietjes; • printerinstellingen worden automatisch teruggezet naar de UWV-instellingen, nadat de gebruiker deze voor een printopdracht heeft gewijzigd.
66.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de wachtrij minimaal op de volgende wijzen te kunnen verwerken: • first-in-first-out (fifo);

Eisen t.a.v. printinstellingen en -opdrachten	
	wachtrijoptimalisatie waardoor zo snel mogelijk wordt gestart met printen, oftewel dat de wachttijd van gebruiker tot een minimum wordt beperkt.
67.	Binnen de centrale cloudinfrastructuur zijn de bestandsnamen van de printjobs standaard verborgen. De gebruiker ziet in zijn of haar lijst van klaarstaande printjobs wel de volledige naam van het af te drukken document.
68.	Het pull-mechanisme biedt de functionaliteit om de naam van printjobs te tonen, zodat de originele documentnaam alleen zichtbaar is voor geautoriseerde UWV-medewerkers zoals beheerders. Uitsluitend de gebruiker en de daartoe geautoriseerde functionaris mogen de naam van de printjob zien.
69.	Na het afronden van een printjob op de Printer wordt de printjob direct verwijderd van de Printer en uit de centrale cloudinfrastructuur(omgeving).
70.	Voor de bewaartermijn van printjob geldt het volgende: - de instelling van de bewaartermijn is een generieke functie, waarbij de ingestelde bewaartermijn voor iedere gebruiker van toepassing is; - de standaard bewaartermijn is minimaal 3 en maximaal 12 kalenderdagen. Op verzoek van UWV kan dit aantal worden aangepast door Opdrachtnemer.
71.	De centrale cloudinfrastructuur heeft de mogelijkheid om, geautomatiseerd, de aan een specifiek natuurlijk persoon gerelateerde gebruikersgegevens, te verwijderen op basis van een vooraf in te stellen interval. Deze interval is instelbaar in minimaal 3 dagen.
72.	Ten behoeve van de loganalyse is de bewaarperiode van de logging bepaald op 6 maanden. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd. Een logregel bevat de volgens de BIO minimaal gestelde informatie. Dit geldt voor <u>alle acties</u> en niet uitsluitend voor de printjobs.
73.	Het moet mogelijk zijn om printopdrachten te geven vanaf een andere locatie dan een UWV-locatie. Zodra wordt ingelogd op de UWV-omgeving kunnen opdrachten op een UWV-locatie worden geprint. Bovendien moet het mogelijk zijn om printjobs lokaal te bewaren op een werkplek device. De gebruiker dient uitsluitend toegang te hebben tot de eigen printjobs op de centrale cloudinfrastructuur. Dit zodat de gebruiker printjobs kan beheren die zowel lokaal als op de centrale cloudinfrastructuur zijn opgeslagen (in de queue staan).
74.	De gebruiker kan te allen tijde vanaf de werkplek: - realtime informatie verkrijgen over de gegeven printjob(s); - de eigen niet-afgedrukte printjob(s) verwijderen; - laden kiezen ten behoeve van formaat en soorten papier. Er kan zowel voor een enkele als voor meer laden gekozen worden; - formaat, basis kleur en afwerking kiezen; - kleur in plaats van het standaard ingesteld zwart/wit kiezen; - enkelzijdig in plaats van het standaard ingestelde dubbelzijdig printen kiezen; - afwerking (nieten) kiezen; - wel of niet sorteren kiezen.
75.	Ten aanzien van toegang tot printjobs wordt door Opdrachtnemer voldaan aan het volgende: - te printen printjobs van de gebruiker zijn beveiligd; - voor het gebruik van de functionaliteiten van de Printer, dient de gebruiker zich te allen tijde te identificeren en te authenticeren; - gebruikersgegevens worden real-time overgenomen uit de UWV Active Directory en/of Entra ID; - na identificatie vindt authenticatie op de Printer plaats. Daarna zijn de printjobs beschikbaar; - om te kunnen identificeren op de Printer, kan de gebruiker kiezen uit de mogelijkheden: - Aanmelden door het scannen van een drager voorzien van een elektronische chip (pas, druppel, sticker, UWV-toegangspas en UWV mobiele telefoon) op een (pas/kaart)lezer op de Printer; - Op de Printer invoeren van de UWV-gebruikersnaam en het wachtwoord.

Eisen t.a.v. printinstellingen en -opdrachten

76.	Op het display van alle in te zetten Printers is het te allen tijde mogelijk: • dat na authenticatie op de Printer, de printjobs worden getoond op de display; • dat de gebruiker van de lijst met printjobs, zowel enkele documenten als de hele lijst kan vrijgeven voor printen, bewaren of verwijderen; • dat de gebruiker de standaard instellingen (o.a. kleur/zwartwit, wel/geen nietjes) van de printjobs vanaf de display kan aanpassen; • dat de gebruiker per geselecteerde printjob, het aantal afdrukken kan aanpassen; • dat op het display altijd de volledige naam van de printjob kan worden getoond. Scrollen is hierbij toegestaan; • dat op het display het mogelijk is om bij de optie kopiëren te kiezen tussen tekst- of fotokwaliteit; • dat alle menu's en/of uitingen op het display in de Nederlandse taal zijn.
77.	Nadat een incident is opgelost of papier is bijgevuld, dient - in het kader van beveiliging van individuele printjobs - aan het volgende te worden voldaan: • niet-voltooide printjobs worden niet automatisch voortgezet, nadat een incident in de keten of de Printer is verholpen; • na het verhelpen van een incident of het bijvullen van papier moet opnieuw identificatie en authenticatie plaatsvinden op de Printer; • de aangeboden Printers moeten nadat het netwerk en/of de stroomvoorziening volledig uitgeschakeld zijn geweest, probleemloos functioneren.

Eisen t.a.v. papier, gebruiksartikelen, verbruiksartikelen en specifieke diensten hieromtrent

78.	Ten aanzien van papier wordt door Opdrachtnemer voldaan aan het volgende: • als onderdeel van de Dienstverlening, levert Opdrachtnemer papier voor gebruik in de Printers; • Opdrachtnemer levert 1 (één) merk, type en kwaliteit papier; • Opdrachtnemer levert A3 en A4 wit papier; • papiergewicht is per m2. 80 -110 grams; • Opdrachtnemer levert papier dat geschikt is voor storingvrije verwerking van minimaal 200 vel per minuut, op alle door Opdrachtnemer in te zetten Printers.
79.	Ten aanzien van papier, gebruiksartikelen en verbruiksartikelen wordt voldaan aan het volgende: • 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; • Opdrachtnemer bestelt, ontvangt, transporteert en zorgt voor opslag van papier, op de afgesproken plaatsen (zie Bijlage 20 Locatieoverzicht); • Opdrachtnemer zorgt na levering op locatie, voor direct transport van de artikelen naar de juiste plaats binnen de UWV-panden. Opdrachtnemer zorgt voor opslag van de genoemde artikelen in de kasten bij de Printers; • Opdrachtnemer houdt op eigen risico voorraad van producten (papier, gebruiksartikelen en verbruiksartikelen) op de UWV-locaties; • onvoldoende papier bij de Printer geldt als een incident; • vanuit het magazijn wordt het papier door de Opdrachtnemer gedistribueerd naar de printruimtes. In de printruimtes wordt het papier door Opdrachtnemer opgeslagen in de kasten, indien deze in de printruimte beschikbaar zijn. Vanuit de kasten worden de Printers door Opdrachtnemer gevuld met papier; • vanaf de opslagruimte brengt de medewerker van Opdrachtnemer het papier naar de printerruimte.

Eisen t.a.v. papier, gebruiksartikelen, verbruiksartikelen en specifieke diensten hieromtrent

- bij een papierverpakking per 500 vel in dozen met deksel en plastic band wordt door de medewerker van Opdrachtnemer de band en de kartonnen doos verwijderd en wordt per 500 vellen de ingepakte blanco vellen in de kasten neergelegd;
- Opdrachtnemer stemt het volgende af met de pandbeheerders van de UWV-panden:
 - Vaste dagen en tijdstippen van leveren van papier;
 - Locatie van papieropslag en toegang daar toe;
 - De wijze waarop de verspreiding van het papier naar de Printers plaatsvindt.
- Opdrachtnemer houdt met zijn planning rekening met de planning van UWV en andere partijen;
- Opdrachtnemer levert papier, gebruiksartikelen en verbruiksartikelen alleen op Werkdagen tussen 08.00-17:00 uur;
- Opdrachtnemer zorgt voor de nodige op de locatie toegesneden transportmiddelen, zoals rolcontainers, pallets, dozen en steekwagens en gebruikt daarvoor geen UWV-middelen;
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat direct alle verpakkingsmaterialen en alle restproducten (zoals kabels, handleidingen, CD/DVD, manuals, schoonmaakmiddelen en dergelijke) worden afgevoerd;
- Opdrachtnemer levert de verbruiksartikelen aan bij UWV. Voor de opslag van verbruiksartikelen wordt dezelfde ruimte als voor papieropslag gebruikt. De medewerkers van Opdrachtnemer verzorgen zowel de aan- als de afvoer van verbruiksartikelen. Op elke locatie dient hiervoor een voorziening te worden aangeboden. Vanaf de opslagruimte brengt en verdeelt Opdrachtnemer de verbruiksartikelen naar de printerruimte(s) en legt de verbruiksartikelen in de kasten. Voor verbruiksartikelen geldt dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is dat te allen tijde voldoende verbruiksartikelen in de Printer aanwezig zijn;
- onvoldoende verbruiksartikelen bij de Printer wordt aangemerkt als een incident.

Eisen t.a.v. Dienstverlening

80. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Dienstverlening, bestaande uit de uitvoering van beheer en onderhoud (op basis van ITIL, correctief, additief, adaptief, perfectief, preventief en predictief) van de Printers, papier, gebruiksartikelen en verbruiksartikelen en de centrale cloudinfrastructuur. De kwaliteit van de Dienstverlening wordt niet beïnvloed door het aantal stuks afdrucken kleur, zwart/wit of een combinatie hiervan. De Dienstverlening wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer en bestaat o.a. uit:
- schoonhouden van de Printers;
 - het op voldoende voorraad houden van papier, gebruiksartikelen en verbruiksartikelen;
 - het op tijd transporteren en opbergen van gebruiks- en verbruiksartikelen;
 - het verwijderen en afvoeren van verpakkingsmaterialen en gebruiks- en verbruiksartikelen;
 - het op afstand monitoren van de Dienstverlening. Indien noodzakelijk, wordt monitoring over meer domeinen/netwerken ingeregeld en uitgevoerd;
 - het uitvoeren van wijzigingen (wijzigingsbeheer/change management) (o.a. bijplaatsen, afvoeren, verhuizen van Printers. Met verhuizen wordt bedoeld het verplaatsen van reeds in gebruik zijnde Printers naar een andere geschikte plaats binnen een pand van UWV (interne verhuizing) en tussen twee of meerdere panden van UWV (externe verhuizing)). Alle wijzigingen voortkomend uit beheer & onderhoud en/of geïnitieerd door Opdrachtnemer, behoren tot de Dienstverlening;
 - het aanpassen van standaard instellingen in de centrale cloudinfrastructuur(omgeving) of op de Printers (bijvoorbeeld bewaartermijnen printjobs);

Eisen t.a.v. Dienstverlening	
	• het verzorgen van alle updates en upgrades op de door Opdrachtnemer beheerde producten en diensten; • het aanmaken, beheren en verwijderen van de printqueues ten behoeve van de Dienstverlening; • het uitvoeren van: ◦ incident management; ◦ request fulfillment; ◦ problem management; ◦ configuratie management; ◦ knowledge management; ◦ service Level management; ◦ event management; ◦ business continuity management; ◦ capacity management; ◦ beschikbaarheidsbeheer; ◦ release management; ◦ Continual Service Improvement (CSI).
81.	Ten aanzien van de optimalisatie van de Dienstverlening wordt door Opdrachtnemer voldaan aan de volgende punten: • tijdens de eerste drie maanden na de Implementatie per locatie wordt samen met de Opdrachtnemer definitief vastgesteld of het aantal initieel neergezette Printers voldoet of dat optimalisatie benodigd is; • in het optimalisatievoorstel worden ook vervolgstappen en financiële consequenties benoemd; • optimalisatie vindt plaats op basis van aantal afdrukken, rekening houdende met de MVO-uitgangspunten; • Opdrachtnemer kan zijn optimalisatievoorstellen ten uitvoer brengen na goedkeuring van UWV; • na de initiële optimalisatie van de Implementatie per locatie zullen wijzigingen in het aantal Printers volgens de overeengekomen periodieke evaluatie plaatsvinden; • na de initiële optimalisatie van de Implementatie per locatie stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen de baseline van het aantal Printers vast.
82.	Opdrachtnemer beschikt over een servicemanagement-tool, waarin door Opdrachtnemer incidenten van UWV worden geregistreerd. Opdrachtnemer realiseert een koppeling tussen haar servicemanagement-tool en de servicemanagement-tool van UWV (Omnitracker). Doel van deze koppeling is om alle tickets (o.a. incidenten, service-requests, problemen, wijzigingsverzoeken en configuratie items en IMACD-verzoeken), automatisch, direct en real time, in het servicemanagementproces van Opdrachtnemer op te nemen. Via de koppeling dient geautomatiseerd: • een ticket te worden aangemeld; • een ticket te worden afgemeld; • een statusupdate van de tickets. De koppeling geldt omgekeerd ook voor tickets van Opdrachtnemer die relevant zijn voor UWV.
83.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de Dienstverlening te allen tijde aansluit op de bestaande en toekomstige UWV-processen en bedrijfsvoering.
84.	Opdrachtnemer onderhoudt de Printers pro-actief aan de hand van event-meldingen door de Printers. Dit geldt in het bijzonder voor events die direct impact hebben op gebruikerstevredenheid (bijvoorbeeld als de toner bijna op is). Indien onderhoud door Opdrachtnemer moet worden uitgevoerd dient de UWV Servicedesk via een API hierover te worden geïnformeerd.
85.	Ten aanzien van in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer wordt voldaan aan het volgende:

Eisen t.a.v. Dienstverlening	
	- medewerkers van Opdrachtnemer die op een UWV-locatie aanwezig zijn, kleden zich herkenbaar als medewerker van Opdrachtnemer; - medewerkers van Opdrachtnemer stellen zich dienstbaar op naar UWV; - door medewerkers van Opdrachtnemer wordt geen onrechtmatig gebruik gemaakt van UWV-middelen.
86.	Opdrachtnemer levert de Dienstverlening conform dit Programma van Eisen en de servicelevels zoals gesteld in dit Programma van Eisen. Indien in de beantwoording van de gevraagde Gunningscriteria de Opdrachtnemer een hoger service level aanbiedt, dan zal dit service level worden verwerkt in de SLA. Deze service levels worden na de definitieve gunning van de Opdracht opgenomen in Bijlage 14 - SLA. Opdrachtnemer dient samen met UWV de beheerprocessen in de SLA te beschrijven en van de KPI te voorzien.
87.	Ten aanzien van de Dienstverlening wordt door Opdrachtnemer voldaan aan het volgende: - de Printers zijn operationeel gedurende de openingstijden van de UWV-locaties; - de Opdrachtnemer garandeert dat alle in de scope van de Opdracht beschreven functionaliteiten van de Printer op Werkdagen gedurende het service window van 7.00 – 19.00 uur ten minste 98% per machine per kwartaal beschikbaar zijn. De beschikbaarheid van de functionaliteiten van de Printer worden als volgt berekend: - beschikbaarheid = $(K - S) / K \times 100\%$; K = Aantal openstellinguren per drie maanden. K=617,5; S = Totaal aantal uren in de van toepassing zijnde periode van 3 (drie) maanden, waarin een Printer niet beschikbaar is.; Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden $(617,5 - 12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$. - als een Printer gedurende twee opéénvolgende kwartalen geen 98% beschikbaarheid heeft, behoudt UWV zich het recht voor om de betreffende Printer te laten vervangen door een nieuwe Printer. De niet beschikbare tijd van een Printer wordt gemeten vanaf het moment dat een storing wordt gemeld bij Opdrachtnemer, tot het moment waarop het incident wordt afgemeld conform het ingeregelde proces; - de meting van de beschikbaarheid van Printers vindt plaats op basis van Werkdagen en over een periode van 3 maanden. Met niet-beschikbaarheid wordt bedoeld dat een Printer tijdens kantooruren op Werkdagen niet naar behoren functioneert vanwege een technische storing van de Printer, dan wel dat de Printer slecht leesbare of onleesbare afdrukken produceert; - uitgesloten van niet-beschikbaarheid zijn preventief onderhoud, vernieling of beschadiging ten gevolge van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van UWV, niet-beschikbaarheid werkomgeving UWV en calamiteiten zoals brand, waterschade e.d.
88.	Opdrachtnemer ondersteunt de UWV Servicedesk IV gedurende Werkdagen (met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland). Opdrachtnemer heeft van 7:00 - 19:00 uur een telefonisch aanspreekpunt beschikbaar. Contact tijdens Werkdagen vindt vooral plaats met de UWV Servicedesk IV ten behoeve van technische en/of functionele ondersteuning, melden van storingen en incidenten, indienen van klachten en bij vragen. Het beantwoorden van vragen van gebruikers en UWV Servicedesk IV zijn een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient te voorzien in een e-mailadres en een supportportaal, waar medewerkers van UWV buiten kantooruren vragen kunnen stellen.
89.	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het volgende: - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afhandelen van meldingen; - de UWV Servicedesk IV is het eerste contactpunt voor UWV-gebruikers voor alle storingen, vragen en standaard requests (request fulfilment); - er vindt geen contact plaats tussen Opdrachtnemer en een eindgebruiker; - het callnummer van de UWV Servicedesk IV is leidend in de communicatie en rapportage met UWV;

Eisen t.a.v. Dienstverlening	
	- de UWV Servicedesk IV zet de meldingen door naar de servicedesk van Opdrachtnemer. De status van meldingen wordt aan Opdrachtnemer doorgegeven, en vice versa. Hiervoor wordt de koppeling tussen de servicemanagement-tools gebruikt; - de UWV Servicedesk IV kan kiezen om - binnen het domein van de Opdrachtnemer - meldingen zelfstandig op te lossen; - UWV Servicedesk IV en Opdrachtnemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor verbetering van het kennismanagement, zodanig dat het oplossend vermogen van de UWV Servicedesk IV verbetert; - Opdrachtnemer realiseert een real-time koppeling tussen de servicemanagement-tool van de UWV Servicedesk IV en die van Opdrachtnemer. De koppeling wordt onder andere gebruikt om het configuratie management proces uit te voeren, waarbij de CMDB tussen beide servicemanagement-tools wordt gesynchroniseerd; - voor de communicatie ten aanzien van incident- en probleemmanagement worden templates van UWV gebruikt; - indien Opdrachtnemer activiteiten voor andere oplosgroepen (bijvoorbeeld infrastructuur) constateert, wordt dat via de servicemanagement-tool doorgegeven; - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor regie richting andere oplosgroepen. Indien Opdrachtnemer als oplosgroep foutief is aangewezen, wordt dit gemeld via de UWV Servicedesk IV. Door Opdrachtnemer wordt contact opgenomen met de juiste oplosgroep om de overdracht en oplossing van het incident te bespoedigen. Waar dit niet lukt wordt geëscaleerd naar UWV; - de data voor rapportages (zoals aantallen meldingen, responsetijd, oplostijden) naar aanleiding van beheer en onderhoud wordt opgeleverd door UWV aan Opdrachtnemer en geldt als authentieke data; - een incident is onder andere als de afdrukkwaliteit niet overeenkomt met de kwaliteit van het origineel: bijvoorbeeld vlekken of strepen die niet voorkomen op het digitale of papieren origineel; onverminderd de Eisen die worden gesteld aan communicatie en training en ter afname van gebruikersfouten en ondeskundig gebruik, zal Opdrachtnemer in geval van incidenten door gebruikersfouten zorgen voor een passende informatievoorziening.
90.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor configuratie management van de Dienstverlening. Ten behoeve van de actualiteit van de administratie dienen de CMDB-mutaties minimaal 1 keer per week te worden gesynchroniseerd met het ITSM van UWV. Dit dient minimaal in de vorm van het aanleveren van een elektronisch bestand plaats te vinden. De betrouwbaarheid van de CMDB-registratie dient per CI-code 100% correct te zijn, in ieder geval betreffende de status van de Printers en de locaties (UWV-pandcode en etage). Opdrachtnemer dient gebruik te maken van een eigen CMDB. In deze CMDB worden alle voor de Dienstverlening ingezette Printers geregistreerd. Historische gegevens worden in de CMDB behouden en blijven benaderbaar. Beheer en onderhoud van de CMDB (muteren en up-to-date houden) wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd. In de CMDB wordt door Opdrachtnemer minimaal het volgende geadministreerd: - beschrijving van printer-type (= Naam 2); - typeprinter, hardware component, software component; - laatste mutatiedatum (= CI gemuteerd op); - referentienummer laatste mutatie (= Versie); - status; - beheerorganisatie (= 436000 ten behoeve van UWV Servicedesk IV); - afdelingskostenplaats; - serienummer; - locatie bestaande uit UWV-Pandcode + etage (Bijv AMSG3-01); - merk; - Opdrachtnemer;

Eisen t.a.v. Dienstverlening	
	• fully Qualified Domain Name (FQDN); • IP-adres; • wachtrij-windows; • wachtrij-non-windows; • MAC-adres; • attributen / optionals.
91.	Opdrachtnemer dient een verbeterplan op te leveren indien daarom wordt verzocht door UWV. Dit is het geval indien van een KPI: • een maand de norm niet is behaald met een verschil van 10% of meer; • twee maanden na elkaar de norm niet is behaald, onafhankelijk van het percentage. UWV zal niet verzoeken om een verbeterplan op te leveren in het geval van overmacht. Een verbeterplan is een plan met als doel om de Dienstverlening langdurig te laten presteren conform (op of boven) de gestelde KPI-norm. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op dat betrekking heeft op de onderliggende Dienstverlening en/of bijbehorende proces(sen). Over het verbeterplan en daaruit voortvloeiende acties en maatregelen wordt gerapporteerd in de maandelijkse Service Level Rapportage (SLR). Hierbij rapporteert Opdrachtnemer ook over de kosten/baten van maatregelen. Opdrachtnemer bespreekt het verbeterplan op het Service Niveau Overleg (SNO).
92.	In het geval van een calamiteit buiten kantoortijden (tussen 9:00 en 17:00 uur) beschikt Opdrachtnemer over een escalatieproces. In het geval van een calamiteit buiten de openingstijden van de UWV Servicedesk IV dient door Opdrachtnemer te worden aangesloten op het UWV-escalatieproces.
93.	Opdrachtnemer verleent medewerking en ondersteuning met betrekking tot Business Continuity Management (BCM) van UWV.

Eisen t.a.v. Dienstverlening incident - en probleemmanagement							
94.	Opdrachtnemer dient ten aanzien van het afhandelen van incidenten te voldoen aan het volgende: Prioriteit van een incident Om de prioriteit van een incident (verstoring in de Dienstverlening) te classificeren worden de onderstaande twee categorieën (prioriteitsniveaus) gehanteerd. <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">UWV prioriteitstelling incidenten</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Top</td><td>Een incident dat een aanzienlijke /volledige onderbreking of verslechtering van de Dienstverlening aan de betrokken bedrijfsvoering veroorzaakt. Betrokkenen kunnen één of meer (vooraf gedefinieerde) diensten niet gebruiken totdat de Dienstverlening is hersteld. Met een noodplan kunnen de gebruikers tijdens het incident gebruik maken van een workaround of beperkte functionaliteit dan wel is er geen onmiddellijke oplossing.</td></tr> <tr> <td>Midden</td><td>Een incident waardoor meerdere gebruikers niet in staat zijn om Dienstverlening te gebruiken zoals ontworpen. Hoewel de onmiddellijke impact matig is, bestaat het risico voor een grotere impact.</td></tr> </tbody> </table> Het prioriteitsniveau wordt ten minste gedefinieerd aan de hand van een tweetal factoren: 1. Ernst; 2. Impact. De samenhang van deze twee factoren bepaalt volgens een vast stamien welke prioriteit een incident binnen UWV krijgt. In bijzondere gevallen kan ook de 'urgentie' een rol spelen. De escalatiemanager bij UWV beoordeelt of de 'urgentie' kan leiden tot een hogere prioriteit.	UWV prioriteitstelling incidenten		Top	Een incident dat een aanzienlijke /volledige onderbreking of verslechtering van de Dienstverlening aan de betrokken bedrijfsvoering veroorzaakt. Betrokkenen kunnen één of meer (vooraf gedefinieerde) diensten niet gebruiken totdat de Dienstverlening is hersteld. Met een noodplan kunnen de gebruikers tijdens het incident gebruik maken van een workaround of beperkte functionaliteit dan wel is er geen onmiddellijke oplossing.	Midden	Een incident waardoor meerdere gebruikers niet in staat zijn om Dienstverlening te gebruiken zoals ontworpen. Hoewel de onmiddellijke impact matig is, bestaat het risico voor een grotere impact.
UWV prioriteitstelling incidenten							
Top	Een incident dat een aanzienlijke /volledige onderbreking of verslechtering van de Dienstverlening aan de betrokken bedrijfsvoering veroorzaakt. Betrokkenen kunnen één of meer (vooraf gedefinieerde) diensten niet gebruiken totdat de Dienstverlening is hersteld. Met een noodplan kunnen de gebruikers tijdens het incident gebruik maken van een workaround of beperkte functionaliteit dan wel is er geen onmiddellijke oplossing.						
Midden	Een incident waardoor meerdere gebruikers niet in staat zijn om Dienstverlening te gebruiken zoals ontworpen. Hoewel de onmiddellijke impact matig is, bestaat het risico voor een grotere impact.						

Eisen t.a.v. Dienstverlening incident - en probleemmanagement

Ernst

De ernst wordt gedefinieerd volgens onderstaande tabel:

Ernst	Omschrijving
Functionaliteit beschikbaar	Incident heeft geen invloed op de werkzaamheden.
Functionaliteit beperkt beschikbaar	Functionaliteit werkt wel maar werkt niet volgens de verwachting.
Functionaliteit onbeschikbaar	Functionaliteit is niet beschikbaar maar er is een workaround beschikbaar zodat de gebruiker het werkproces nog kan uitvoeren.

Impact

De impact wordt gedefinieerd volgens onderstaande tabel:

Impact	Omvang
Groep (2-100)	Het raakt een groep gebruikers
Landelijk	Het raakt méér dan één locatie/doelgroep

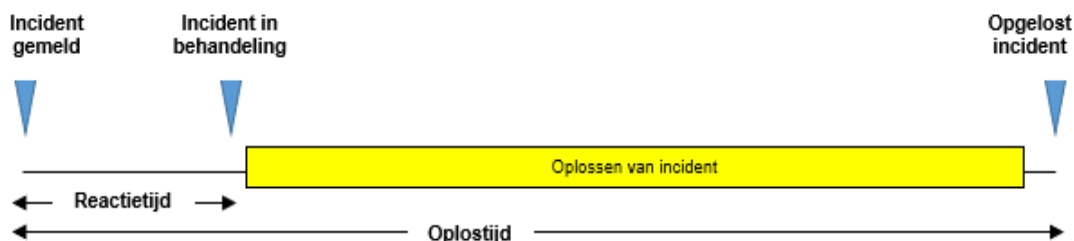
Prioriteitsmatrix

Het prioriteitsniveau wordt vervolgens bepaald aan de hand van de onderstaande matrix. In deze matrix staat de ernst (horizontaal) van een incident uitgezet ten opzichte van de impact (verticaal).

		Ernst		
Bedrijfsbelang		Functionaliteit beschikbaar	Functionaliteit beperkt beschikbaar	Functionaliteit onbeschikbaar
Impact	Groep (2-100)	MIDDEN	MIDDEN	MIDDEN
	Landelijk	MIDDEN	TOP	TOP

Definitie reactie- en oplostijden en service window:

- de reactietijd is de tijd tussen het melden van een incident en het in behandeling nemen van het incident;
- de oplostijd is de tijd tussen het melden van een incident en het oplossen van het incident;
- het moment van afmelden markeert het einde van de oplostijd van een incident;
- het service window is het tijdvak waarbinnen een bepaalde dienst wordt aangeboden.



De volgende prestatie-indicatoren zijn van toepassing op het incidentmanagementproces.

SLP-nr	SLP#
Omschrijving	Oplostijd incidenten met prioriteit TOP
Definitie Tekst	Oplostijd van incidenten met prioriteit TOP
Norm	90% ≤ 2 klokuren 100% ≤ 4 klokuren

Eisen t.a.v. Dienstverlening incident - en probleemmanagement

Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	Aantal incidenten met prioriteit TOP dat is opgelost binnen 2 klokuren / het totaal aantal incidenten met prioriteit TOP X 100 Aantal incidenten met prioriteit TOP dat is opgelost binnen 4 klokuren / het totaal aantal incidenten met prioriteit TOP X 100
Opmerking	Binnen het service window
SLP-nr	SLP#
Omschrijving	Oplostijd incidenten met prioriteit MIDDEN
Definitie Tekst	Incident oplostijd van incidenten met prioriteit MIDDEN
Norm	90% ≤ 12 werkuren 100% ≤ 24 werkuren
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	Aantal incidenten met prioriteit MIDDEN dat is opgelost binnen 12 klokuren / het totaal aantal incidenten met prioriteit MIDDEN X 100% Aantal incidenten met prioriteit MIDDEN dat is opgelost binnen 24 klokuren / het totaal aantal incidenten met prioriteit MIDDEN X 100%
Opmerking	Binnen het service window
SLP-nr	SLP#
Omschrijving	Ontvangstbevestiging en acceptatie prioriteit TOP
Definitie Tekst	Ontvangstbevestiging en acceptatie prioriteit TOP tickets door Opdrachtnemer.
Norm	100% < 5 minuten
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	Totaal aangemelde TOP incidenten met ontvangstbevestiging en acceptatie <5 minuten / Totaal aangemelde TOP incidenten X 100%
Opmerking	Binnen het service window
SLP-nr	SLP#
Omschrijving	Ontvangstbevestiging en acceptatie prioriteit MIDDEN
Definitie Tekst	Ontvangstbevestiging en acceptatie prioriteit MIDDEN tickets door Opdrachtnemer
Norm	100% < 30 minuten (binnen het support window)
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	Totaal aangemelde MIDDEN incidenten met ontvangstbevestiging en acceptatie <30 minuten / Totaal aangemelde MIDDEN incidenten X 100%
Opmerking	Binnen het service window
SLP-nr	SLP#
Omschrijving	Periodieke updates bij TOP incidenten
Definitie Tekst	Periodieke updates bij TOP incidenten door Opdrachtnemer

Eisen t.a.v. Dienstverlening incident - en probleemmanagement			
		Norm	100% iedere 2 uur
		Rapportage frequentie	Maandelijks
		Wijze van Berekening	Totaal aantal TOP incidenten met periodieke update iedere 2 uur / Totaal aangemelde TOP incidenten X 100%
		Opmerking	Binnen het service window
95.	Opdrachtnemer lost alle incidenten op aan alle componenten die vallen onder Managed Print Services. Opdrachtnemer is in staat om op afstand storingen (via een afgeschermd remote toegang) te herkennen en zo mogelijk te verhelpen. Wanneer de storing niet op afstand verholpen kan worden, zal een servicemonteur worden ingeschakeld.		
96.	Technische storingen met een foutcode worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan Opdrachtnemer, de UWV Servicedesk IV en de contactpersoon van UWV op de betreffende locaties. Deze meldingen dienen rechtstreeks door de Printer verzonden te worden, dus zonder de noodzaak om hiervoor software te installeren op een server of Werkplek.		
97.	Opdrachtnemer informeert UWV Servicedesk IV over statuswijzigingen van gemelde incidenten en problemen. Ingeval van storingen in de servicemanagement-tool of de verbinding, communiceren partijen per e-mail over de status. Het moment van ontvangst van de e-mail is de time stamp voor een statuswijziging.		
98.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van problemen (problem management). Opdrachtnemer houdt op dagelijkse basis, de verantwoordelijke medewerker van UWV op de hoogte over de status van het probleem. In geval van niet direct op te lossen problemen levert Opdrachtnemer binnen maximaal 5 Werkdagen na melding en registratie van het probleem, benodigde en relevante RCA's (Root Cause Analyses) op en initieert een overleg met UWV. Aanlevering van de RCA vindt plaats in het door UWV gewenste format. In de RCA (Root Cause Analyses) die door Opdrachtnemer in Omnitracker template format dient te worden aangeleverd, worden minimaal de volgende gegevens vermeld: • oorzaak van het probleem; • beschrijving work-around (indien deze er is); • beschrijving definitieve oplossing; • datum aangemeld door UWV; • datum geregistreerd bij de Opdrachtnemer; • datum oorzaak bekend; • datum oplossing bekend; • datum indiening wijzigingsverzoek; • datum afgesloten; • beschrijving van ondernomen acties; • bijbehorend wijzigingsverzoeknummer. Indien een probleem leidt tot een wijziging van de Dienstverlening wordt deze door Opdrachtnemer via het wijzigingsproces verwerkt en uitgevoerd.		

Eisen t.a.v. Dienstverlening doorvoer wijzigingen	
99.	Ten aanzien van het wijzigingsproces wordt door Opdrachtnemer voldaan aan het volgende: • Opdrachtnemer sluit aan op de werkwijze van UWV (template en proces). Incidenten, problemen, events en verbeterplan(nen) kunnen aanleiding zijn van een wijziging; • Opdrachtnemer stelt voor ieder wijzigingsverzoek een voorstel op voor de aanpak van de wijziging; • wijzigingen met lokale impact worden vooraf besproken met de UWV-servicemanager en alleen uitgevoerd met goedkeuring van dezelfde persoon; • indien een wijziging met lokale impact moet worden uitgevoerd, vindt dit plaats buiten kantooruren tijdens het overeengekomen onderhoudswindow;

Eisen t.a.v. Dienstverlening doorvoer wijzigingen	
	• waar preventief onderhoud aan de Printer op locatie moet plaatsvinden, is het - na goedkeuring van de UWV-servicemanager - toegestaan om dit tijdens kantooruren uit te voeren. Hierbij dient rekening te worden gehouden met restricties ten aanzien van maximale tijdsduur voor onderhoud en wijzigingen.
100.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van alle softwareonderdelen die Opdrachtnemer inzet voor het leveren van de Dienstverlening. Hiervoor wordt het N-1-beleid gehanteerd, wat inhoudt dat maximaal één versie (major release) achtergelopen mag worden. Hierbij garandeert Opdrachtnemer dat benodigde en gebruikte soft- en firmware de één na laatste stabiele en ondersteunde versie(s) heeft (hebben).
101.	Ten aanzien van het plaatsen van Printers wordt door Opdrachtnemer voldaan aan het volgende: • aantal te plaatsen Printers wordt voorgesteld door Opdrachtnemer en overeengekomen in samenspraak met UWV; • Opdrachtnemer plaatst Printers in de bestaande daarvoor aangewezen ruimtes op de UWV-locaties. Voor mensen met een beperking kan een afwijkende opstelling worden afgesproken; • gedurende het contract monitort Opdrachtnemer de beschikbare printercapaciteit op basis van bedrijfsduur en verwerkte opdrachten; • waar noodzakelijk, worden functionele en/of technische conversies uitgevoerd door Opdrachtnemer: ◦ onder een technische conversie wordt verstaan: een een-op-een vervanging van een of meerdere componenten of een complete Printer, door gelijkwaardige componenten of Printer. Een technische conversie is noodzakelijk in geval van onvoldoende bedrijfszekerheid van componenten van de Dienstverlening, zoals bij gebruiksonzekerheid. Door UWV kan om een technische conversie worden verzocht; ◦ onder een functionele conversie wordt verstaan een omwisseling van een Printer met een ander type Printer. Gebruiksonzekerheid kan een reden zijn voor een functionele conversie. Door UWV kan om een functionele conversie worden verzocht; • bij de geplaatste Printers dienen onderhouden gebruikshandleidingen digitaal aangeleverd te worden.
102.	In geval van afvoer van een Printer, wordt in het kader van beveiliging van gegevens de opslagmedia door Opdrachtnemer gecertificeerd vernietigd. Opdrachtnemer verstrekt aan UWV het verkregen certificaat van vernietiging.
103.	Opdrachtnemer draagt zorg dat (standaard) wijzigingen aan Printers niet langer duren dan 15 minuten. Als onbeschikbaarheid langer duurt dan 15 minuten, dan wordt dit meegerekend als onbeschikbaarheid. Als vooraf de inschatting is dat de onbeschikbaarheid langer duurt dan 15 minuten zal door Opdrachtnemer vooraf een call moeten worden aangemaakt via de UWV Servicedesk IV. Indien een (standaard) wijziging plaatsvindt binnen het afgesproken onderhoudswindow en op meer dan een individuele Printer tegelijk, is dit uitsluitend toegestaan via het UWV-wijzigingsproces.
104.	Ten aanzien van wijzigingsverzoeken van met bijplaatsen of verhuizen van Printers wordt door Opdrachtnemer voldaan aan het volgende: • een bijgeplaatste Printer(s) valt onder de Dienstverlening en dient te voldoen aan de gestelde Eisen; • het verhuizen van Printers verloopt via het reguliere proces van de Servicedesk IV (via de regionale IV Coördinatoren). Het ver- en bijplaatsen of afvoeren van Printers dient binnen 5 Werkdagen na aanvraag uitgevoerd zijn; • actueel houden / bijwerken van DNS en netwerktoegangscontrole parameters in samenwerking met de netwerkleverancier van UWV.
105.	Bij nieuw te openen of nieuw ingerichte UWV-locaties, is Opdrachtnemer verantwoordelijk dat de Dienstverlening tijdig en adequaat wordt geleverd. In geval van een verbouwing van een

Eisen t.a.v. Dienstverlening doorvoer wijzigingen	
	UWV-locatie dient Opdrachtnemer de Printer(s) (indien nodig) tijdelijk in bewaring te nemen. Bij het afstoten van een UWV-locatie of besluit tot terugname Printer(s) vindt inname Printer(s) door Opdrachtnemer plaats via UWV Servicedesk IV.
106.	Ten aanzien van wijzigingen aan de configuratie en/of software wordt door Opdrachtnemer voldaan aan het volgende: - Opdrachtnemer verzorgt alle updates en upgrades op de door Opdrachtnemer beheerde producten en diensten, waarmee het volgende wordt bereikt: - realisatie van een up-to-date Dienstverlening, direct na gevalideerde beschikbaarheid van patches en nieuwe software versies; - realisatie wordt uitgevoerd binnen de geldende beleidskaders van UWV, inzake security en architectuur en de daarvoor geëigende processen, zoals het change management proces. - aanpassingen aan configuraties en/of configuratie-instellingen; - softwareonderhoud dat de Dienstverlening verstoort, wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd en vindt uitsluitend plaats buiten kantoor tijden. Dit in afstemming met en na goedkeuring van UWV; - Opdrachtnemer stelt UWV op de hoogte van de impact en eventuele onbereikbaarheid van de applicatie(s); - Opdrachtnemer voert updates en upgrades van soft- en firmware uit die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's. Deze dienen binnen 1 week na uitkomst geïmplementeerd te zijn; - updates en upgrades waarbij de werkomgeving van gebruikers betrokken zijn, vinden in overleg plaats met de betreffende beherende partijen, waarbij Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid heeft om UWV voorafgaand aan het doorvoeren van de update/upgrade te informeren over de aanstaande update/upgrade inclusief de wijzigingen.
107.	Bij ingebruikname van een nieuw type Printer (anders dan het type Printer dat initieel is aangeboden en eventuele opvolgende modellen) wordt in overleg met UWV en op initiatief en voor rekening van Opdrachtnemer een gebruiksinstructietraject en een update van de technische infrastructuur uitgevoerd.
108.	Opdrachtnemer werkt middels Continual Service Improvement (CSI) voortdurend aan verbetering van de Dienstverlening. CSI wordt onder andere toegepast ter voorkoming van en het terugdringen van het aantal incidenten, het terugdringen van de oplostijd en het verbeteren van gebruikerstevredenheid. Opdrachtnemer monitort in dit kader continu data met betrekking tot responstijden, aantallen incidenten en oplostijden, aantallen standaard changes en dergelijke, en biedt waar mogelijk, verbetervoorstellen aan.

Eisen t.a.v. communicatie, overleg en rapportages	
109.	Opdrachtnemer dient communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op basis van de volgende uitgangspunten uit te voeren: - Opdrachtnemer beantwoordt alle informatieverzoeken; - de communicatie richting de gebruikers van UWV wordt te allen tijde gedaan in afstemming met UWV en door UWV; - Opdrachtnemer levert aan UWV proactief en ongevraagd informatie; - het verzorgen van instructies op locatie is onderdeel van de Dienstverlening en wordt in overleg met UWV georganiseerd en gepland; - gebruikersinstructies (werking, gebruik en verhelpen van kleine verstoringen van Printers e.d.) worden actueel gehouden gedurende de contractperiode. De aangeleverde inhoud wordt door UWV omgezet in de UWV-stijl en -formaat; - alle informatie en materialen worden digitaal gedurende de looptijd van het contract up-to-date gehouden. Onder informatie en materialen wordt in ieder geval verstaan: - FAQ (veel gestelde vragen); - Quick Reference Guide (handleiding);

Eisen t.a.v. communicatie, overleg en rapportages	
	- o Belscripts UWV Servicedesk IV. • bij significante wijzigingen en in overleg met UWV verzorgt Opdrachtnemer presentaties en trainingen.
110.	Opdrachtnemer dient tijdens de contactmomenten (zie Bijlage 15 - Governancereglement) management rapportages te overleggen over o.a. de performance van het machine/printerpark, volumeontwikkelingen, beschikbaarheid percentages en nieuwe ontwikkelingen welke voor UWV relevant kunnen zijn. De rapportages worden bij voorkeur real-time via een portal aan UWV ter beschikking gesteld. Indien dit niet mogelijk is, worden de rapportages binnen 2 weken na afloop van de rapportageperiode (over het laatste kwartaal) aan UWV beschikbaar gesteld. Ten aanzien van registratie en rapportages wordt door Opdrachtnemer voldaan aan de volgende punten: • rapportages worden minimaal in een van de volgende bestandsformaten aangeboden: - o PDF; - o DOCX; - o XLSX; - o CSV. • uit de rapportages kan het volgende worden opgemaakt: - o Verbruik per locatie en per regio; - o Verbruik per pand en per etage; - o Verbruik per Printer; - o Aantal afdrukken zowel A3 als A4 (kleur/zwart-wit, enkel- of dubbelzijdig etc.); - o Verbruik per applicatie; - o Verbruik per gebruiker (aantal afdrukken, kopieën en scans). • Opdrachtnemer geeft ten behoeve van de facturatie per maand de tellerstanden van alle Printers door; • de rapportageperiode is per kalendermaand en per kwartaal; • Opdrachtnemer conformeert zich aan de data die door UWV met behulp van haar UWV servicemanagement-tool wordt opgeleverd. Deze data geldt als authentiek (single source of truth); • Opdrachtnemer levert op verzoek van UWV ad-hoc rapportages aan. Dit is bijvoorbeeld ten behoeve van het verkrijgen van inzicht in een verstoring of bij vragen van bureau integriteit.
111.	Opdrachtnemer levert maandelijks een SLR (Service Level Rapportage) op. In de SLR zijn minimaal de volgende onderdelen opgenomen: • managementsamenvatting; • rapportages per proces (ITIL): aantallen deze maand, trend laatste 12 maanden (zoals incidenten, problems, informatie vragen, standaard requests, changes, CMDB); • KPI's, waarbij minimaal zijn opgenomen: responsetijden, oplostijden, problems-lijst, onbeschikbaarheid (inclusief escalaties), changes, beschikbaarheid, preventief onderhoud, capaciteit- en configuratiebeheer. De verbetertrajecten worden eveneens besproken; • toelichting op de algehele performance van Opdrachtnemer; • aanbevelingen en verbeterplannen; • verwachte changes, patches, updates; • verwachte verhuizingen/verplaatsingen; • in/uitstroom medewerkers van Opdrachtnemer, ontwikkelingen UWV, ontwikkelingen Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert achteraf per maand in de SLR op welke Printers (standaard-) wijzigingen zijn uitgevoerd.
112.	Opdrachtnemer levert maandelijks een detailrapportage op, welke minimaal bestaat uit: • incidentrapportage: referentienummer Opdrachtnemer, ticketnummer UWV, starttijd, eindtijd, prioriteit, titel, locatie, CI-code, doorlooptijd, responstijd en de geboden oplossing;

Eisen t.a.v. communicatie, overleg en rapportages	
	• CMDB-rapportage: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de CMDB en levert maandelijks een detailrapportage met inzicht in alle gestelde CMDB-kenmerken; • beschikbaarheidsrapportage keten: maandelijks inzicht in behaalde beschikbaarheid van individuele Printers en de centrale cloudinfrastructuur; • Life Cycle Management (hardware en software) rapportage.
113.	Opdrachtnemer levert maandelijks een gebruiksrapportage, overeenkomend met de factuurgegevens. De rapportage wordt geleverd in XLSX-formaat. De rapportage bevat minimaal de volgende gegevens: • CI-code; • machinetype met serienummer; • locatie, tellerstanden (opsplitsing in A3/A4 en kleur of zwart/wit); • enkel- en dubbelzijdig (onderscheid in printen, faxen, kopiëren en scannen); • aantal afdrukken per maand, per afdeling, en totaal; • aantallen nietjes, toner etc.; • aantal Tellertikken en de samenstelling daarvan conform de afrekenmethodiek; • aantal scans en faxen.
114.	Opdrachtnemer levert minimaal één (1x) per jaar <u>schriftelijk</u> een rapportage over de gestelde MVO-Eisen, te weten: • ISV-condities; • CO2-reductie bij de uitvoering van de Dienstverlening; • social return; • circulariteit (op basis van de R-ladder). Circulariteit heeft consequenties voor UWV, zoals het bijhouden van administratie voor onderhoud of retoursystemen; • printer- en papierreductie. Indien op basis van bovenstaande rapportage blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de gevraagde KPI('s) dient op verzoek van UWV een verbeterplan te worden opgeleverd.
115.	Opdrachtnemer biedt een rapportagedashboard waarin geautoriseerde gebruikers toegang hebben tot rapportagemogelijkheden om inzichtelijk te maken: • hoeveel een Printer, gebruiker, afdeling of groep van Printers op een locatie, geprint, gefaxt, gescand en/of gekopieerd heeft in een instelbare periode; • de aantallen zijn hierbij herkenbaar gesplitst in type activiteit (print, fax, scan, kopie), kleur of zwart-wit, formaat en dubbelzijdig of enkelzijdig; • de rapportagedata is te exporteren in CSV- of XLSX-formaat.
116.	Opdrachtnemer neemt conform Bijlage 15 Governancereglement zitting in de periodieke overleggen met UWV, ten behoeve van de borging van de in de SLA en OLA's vastgelegde onderwerpen en afspraken. Opdrachtnemer meldt in het Service Niveau Overleg (SNO), over de afgelopen periode en de status van opgeloste en nog lopende problemen. De maandelijkse rapportage (Service Level Report) wordt in het SNO besproken. Van het SNO wordt een formeel verslag opgesteld. Per maand wordt bekeken of de vastgelegde afspraken zijn nagekomen of niet en of er escalaties moeten volgen naar het Tactisch Leveranciers Overleg (TLO).
117.	Het contractmanagement dient proactief te zijn. Als Opdrachtnemer situaties constateert die onder de aandacht gebracht moeten worden, verwacht UWV tijdig vanuit de Opdrachtnemer hierover geïnformeerd te worden.
118.	Tijdens de duur van het contract wordt met regelmatige frequentie de geboden Dienstverlening met UWV geëvalueerd op de volgende onderdelen: • responsetijd bij incidenten; • aantal uren/minuten van niet beschikbaarheid per Printer of applicatie; • percentages niet-beschikbaarheid per Printer of applicatie; • aard storingen; • afdrukvolume (kopieën, prints, faxen, scans per Printer).

Eisen t.a.v. communicatie, overleg en rapportages	
	Opdrachtnemer zorgt dat bovenvermelde informatie in de vorm van rapportages wordt aangeleverd.
119.	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.

Eisen t.a.v. Implementatie en re-transitie	
120.	De Implementatie dient te starten vanaf 1 april 2025. Na 27 februari 2026 (einddatum huidige Overeenkomst) dient de Dienstverlening zo snel mogelijk conform de Overeenkomst te worden uitgevoerd.
121.	Opdrachtnemer hanteert de volgende uitgangspunten voor de Implementatie: • de UWV implementatiemethodieken en -standaarden op basis van PRINCE2 worden gevolgd en gehanteerd; • het projectteam dat de Implementatie uitvoert verzorgt ook de nazorg. Dit team behoudt gedurende de gehele periode dezelfde samenstelling; • een goede samenwerking met alle betrokkenen van UWV en dienstverleners voor onder andere Werkplek, Netwerk, Hosting en Technisch en Functioneel Applicatiebeheer dient te worden nagestreefd; • in het geval binnen de Implementatie zich ernstige verstoringen voordoen, dient het realiseren van een werkende roll-back binnen 2 (twee) dagen plaats te vinden. Het oordeel van UWV is daarin leidend; • voordat de eerste locatie volledig operationeel is, zijn alle processen gereed (beschreven, getest en geaccepteerd door UWV).
122.	Initieel mogen tijdens de Implementatie niet meer dan 350 Printers worden neergezet.
123.	De eerste 2 fases van de Implementatie bestaan uit zodanige resultaten dat UWV hier de go/no-go beslissing op kan baseren, hetgeen betekent dat uiterlijk na 5 (vijf) maanden inzichtelijk moet zijn of de Implementatie voltooid kan worden zoals is overeengekomen. In het bijzonder zal bij het vaststellen van de go/no-go beslissing worden gekeken naar de technische en functionele werking van de geboden oplossing. De volgende zaken maken onder andere hiervan onderdeel uit: • Opleveren van v0.9 van het DAP, het Governancereglement, het DFA, de BVO en de SLA; • Aantonen dat de juiste afspraken zijn gemaakt met de latende leverancier ten aanzien van de Implementatie; • Opleveren overzicht in te zetten Printers per locatie; • Aantonen werkend koppelvlak tussen de centrale cloudinfrastructuur en de UWV-infrastructuur; • Aantonen werking drivers vanaf de UWV-werkplek; • Aantonen geschiktheid en juiste werking van alle aangeboden/in te zetten modellen Printers en werking van gevraagde functionaliteit dat deze voldoen aan alle gestelde eisen van UWV. Dit dient vanaf de UWV-werkplek aangetoond te worden middels een demonstratie. Fase 2 van de Implementatie wordt afgerond door validatie aan de hand van goedkeuring van de v0.9 van de documenten, functionele en technische acceptatietesten.
124.	Gedurende de Implementatie worden door Opdrachtnemer in samenwerking met UWV de definitieve en goedgekeurde versies van het DAP, het Governancereglement, het DFA, de BVO en de SLA gefinaliseerd. Ten aanzien van het DFA zal door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk het facturatieschema moeten worden vastgesteld aan de hand van het implementatieplan.
125.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor regie en coördinatie van de Implementatie van de Dienstverlening. Opdrachtnemer stelt UWV tijdig op de hoogte welke taken door UWV moeten

Eisen t.a.v. Implementatie en re-transitie	
	worden uitgevoerd en welke informatie benodigd is. Tevens bewaakt Opdrachtnemer de voortgang van de Implementatie.
126.	Gedurende de projectstappen van de Implementatie is er sprake van een overgangssituatie waarbij zowel de huidige leverancier als Opdrachtnemer hun Dienstverlening leveren. Deze periode kan variëren van enkele dagen tot enkele maanden. Opdrachtnemer is tijdens de Implementatie verantwoordelijk voor de eigen Dienstverlening en zoekt actief de afstemming op met de zittende leverancier om de strategie te bepalen.
127.	Gedurende de Implementatie moet de huidige printdienstverlening beschikbaar blijven.
128.	Opdrachtnemer dient één projectmanager aan te stellen die gedurende de gehele Implementatie als enige aanspreekpunt fungeert voor UWV. De beoogde projectmanager dient aantoonbare ervaring te hebben met implementatietrajecten van vergelijkbare omvang.
129.	Het projectteam van Opdrachtnemer voert de werkzaamheden in samenwerking met het projectteam van UWV uit, deels vanuit UWV-locaties en deels online via Microsoft Teams. Dit om de samenwerking te optimaliseren en de communicatie van het totale project zo goed mogelijk te laten verlopen.
130.	Ten aanzien van de Implementatie van de Dienstverlening dient na goedkeuring door UWV van het definitieve implementatieplan, door Opdrachtnemer onder andere het volgende te worden uitgevoerd: • indien nodig opstellen van benodigde OLA's (Operational Level Agreement) met andere leveranciers/dienstverleners van UWV; • betrekken van relevante partijen (o.a. werkplek-, netwerk- telefonie- en Technisch Applicatiebeheer dienstverleners) bij inrichten van Dienstverlening; • koppelen van servicemanagement-tool Opdrachtnemer met servicemanagement-tool UWV (OmniTracker), inclusief opleveren beschrijving API (standaard); • Implementatie (klaarzetten) centrale cloudinfrastructuur en koppeling met UWV-netwerk; • (geautomatiseerde) uitrol en configuratie benodigde software om te kunnen printen op werkplekdevices zowel (maar niet limitatief) op virtuele desktops en laptops; • koppelen van de oplossing met diverse (niet-standaard) operating systemen en applicaties; • uitrollen van nieuwe Printers over de UWV-locaties; • aansluiten en configureren Printers op de centrale cloudinfrastructuur; • getest opleveren van de Dienstverlening op elke UWV-locatie; • per locatie aanleveren van informatie voor in de CMDB van UWV. Zonder deze informatie voor een ge-update CMDB, wordt voor de desbetreffende locatie geen Bewijs van Oplevering verstrekt; • per locatie opstellen van een Bewijs van Oplevering; • ter acceptatie aanbieden aan UWV na bedrijfsklare oplevering van de Managed Print Services; • evalueren om de lessons learned in het vervolg van de uitrol toe te passen; • opstellen van een BCM-plan die aansluit op de BCM-plannen van UWV.
131.	Gedurende de Implementatie dient Opdrachtnemer ten aanzien van communicatie onder andere het volgende te borgen: • heldere overlegstructuur die aansluit op behoefte van de leden van het projectteam; • scheppen van duidelijkheid over wat het project wel/niet gaat opleveren (verwachtingen managen); • betrokkenheid en ondersteuning bieden aan UWV-medewerkers bij de Implementatie; • het voor de UWV Servicedesk IV, tijdig beschikbaar stellen van alle benodigde informatie en instructies om de gebruikers te kunnen ondersteunen, zijnde: ○ presentaties, zoals technisch, printplatform, workflow, storingen; ○ trainingen: De inhoud van de trainingen wordt vooraf afgestemd met UWV en gepubliceerd op de leeromgeving van UWV;

Eisen t.a.v. Implementatie en re-transitie

	- o instructiemateriaal: De door Opdrachtnemer geleverde materialen zijn geschreven in de Nederlandse taal en de geleverde materialen mogen door UWV worden omgezet in de UWV-communicatiestijl; - o frequently Asked Questions (FAQ); - o Quick Reference Guides (QRG). • het voor de UWV Servicedesk IV beschikbaar stellen van de beheertools met bijbehorende instructies; • snelle adoptie naar gebruikers bewerkstelligen van de nieuwe omgeving, met een beperkt productiviteitsverlies, middels training, handleidingen, FAQ en dergelijke; • beschikbaar stellen van gebruikersinstructies (werking Printers e.d.); • het aanleveren van presentaties, e-mails, documentatie m.b.t. de technische werking van de Printers; • met de afdeling Communicatie van UWV afstemmen van de vaktechnische inhoud van de communicatie en alle communicatie naar de UWV-gebruikers.
132.	Tijdens de re-transitie naar een volgende gecontracteerde Dienstverlening die de door de Opdrachtnemer geleverde Dienstverlening gaat vervangen, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking. Zo dient UWV gevrijwaard te worden van ongeplande onbeschikbaarheid, als dit voortvloeit uit onvoldoende actieve medewerking van de Opdrachtnemer. Hierbij wordt alle noodzakelijke informatie, waaronder actuele configuratiegegevens (welke eigendom blijven van Opdrachtgever), onvoorwaardelijk verstrekt. Opdrachtnemer stelt tijdens de Implementatie een re-transitieplan (exit- of overdrachtsplan) op. Het plan moet worden beoordeeld en goedgekeurd door UWV. In het plan wordt ingegaan op de activiteiten die Opdrachtnemer moet ontplooiën, om de volledige Dienstverlening te ontmantelen en een gefaseerde (ongestoorde) overdracht te doen naar een andere opdrachtnemer. In het re-transitieplan worden minimaal de volgende punten opgenomen: • voorwaarden en uitgangspunten; • overdracht kennis, mensen en middelen; • plan en planning; • re-transitie-organisatie en resources; • duurzame afvoer van apparatuur/Printers; • afvoer en vernietiging van vertrouwelijke informatie; • informatiebeveiliging; • financiële aspecten; • verantwoordelijkheden en bevoegdheden; • escalaties en klachten.

Eisen t.a.v. MVO, duurzaamheid en milieu

133.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het leveren van een duurzame bijdrage aan de drie MVO-pijlers: Mens, Milieu en Maatschappij zoals beschreven in paragraaf 2.8 in het Beschrijvend document.
134.	Opdrachtnemer dient Bijlage 7 - UWV MVO Gedragscode voor leverancier na te leven. Het naleven van deze gedragscode maakt deel uit van periodieke evaluatie. UWV heeft het recht om te controleren of Opdrachtnemer de UWV MVO-Gedragscode naleeft.
135.	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. 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.
136.	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst het navolgende na te komen:

Eisen t.a.v. MVO, duurzaamheid en milieu

	• de fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98); • de mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn; • verbeteren arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon Internationale Sociale Voorwaarden (ISV); • Opdrachtnemer spant zich in om de ISV na te leven en toont dit conform het onderstaande aan: ○ jaarlijkse rapportage: gedurende de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst (of in geval van een korter lopende Overeenkomst bij de afronding daarvan) over diens inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De door Opdrachtnemer op te stellen bewijsmiddelen bestaan uit een risicoanalyse, waarin het volgende is opgenomen: - Een beschrijving van de keten van het productieproces; - Een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten; - Een plan van aanpak waarin zijn opgenomen: ▪ Een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; ▪ (optioneel) Een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. ○ de rapportage bevat in ieder geval: - Een risicoanalyse zoals hierboven beschreven; - De maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; - De aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; - Informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. ○ de rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn. Toelichting: Leveranciers / Opdrachtnemers kunnen gebruik maken van de handreiking due diligence voor bedrijven: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/duediligence-handreikingvoorbedrijven-mei2017.pdf.
137.	Opdrachtnemer levert alleen producten van fabrieken die over een milieumanagementsysteem beschikken waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: • milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie; • concrete maatregelen die de fabriek heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht te verminderen of te voorkomen; • hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten; • hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten;

Eisen t.a.v. MVO, duurzaamheid en milieu	
	dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.
138.	Opdrachtnemer levert een print awareness tool, zodat aandacht wordt besteed aan bewustwording ten aanzien van papierloos werken.
139.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het toepassen van de R-ladder. Zie voor meer informatie paragraaf 2.8 in het Beschrijvend document.
140.	Opdrachtnemer dient een plan van aanpak in, waarin wordt beschreven welke bijdrage wordt geleverd aan de circulaire economie bij de Opdracht aan UWV. Elementen die in het plan naar voren moeten komen zijn: - visie op (de onderdelen van) de Opdracht als het gaat om grondstofgebruik, uitgewerkt volgens de hiërarchie van de R-ladder zoals vermeld in paragraaf 2.8 van het Beschrijvend document: - refuse; - rethink; - redesign & reduce; - re-use (waarbij onder re-use ook refurbish, repair, remanufacture en repurpose vallen); - retrieve & recycle; - recover. - samenwerking met ketenpartners; - bij een contract waarin (ook) langjarig onderhoud (meer dan drie jaar) of leveringen gedurende meer dan drie jaar van toepassing is: specifieke visie op doorontwikkeling richting een volledig circulair systeem, gedurende de looptijd van het contract; - organisatie en taakverdeling gedurende de looptijd van het contract: - beoogde rollen en verplichtingen van de Opdrachtnemer/leverende partij(en); - beoogde rollen en verplichtingen van de aanbestedende partij.
141.	Opdrachtnemer gaat akkoord met UWV-brede doelstellingen ten aanzien van papierreductie gedurende looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer dient een plan van aanpak op te stellen, waarbij een aansluiting wordt gemaakt met onderstaande doelstellingen: 10% minder afdrukken/tellertikken ten opzichte van het vorige kalenderjaar (het eerste jaar circa 4.500.000 stuks): de doelstelling is om reductie in papierverbruik te realiseren ten opzichte van het jaar daarvoor. Het gaat om een reductie van het aantal vellen papier; 80% dubbelzijdig printen: om papierreductie te realiseren is de doelstelling minstens 80% van de printjobs dubbelzijdig uit te voeren; 80% zwart-wit printen: om de impact op klimaat te reduceren is de doelstelling om 80% van alle printjobs zwart-wit uit te voeren. De reden hiervoor is dat kleureninkt een stuk schadelijker is voor het milieu dan zwarte inkt.
142.	In onderlinge afstemming vindt minimaal twee keer per jaar, tijdens het Tactisch Leveranciers Overleg (TLO), overleg plaats tussen Opdrachtnemer en UWV over het bereiken van een structurele verlaging van het papierverbruik. Vanuit dit overleg zal Opdrachtnemer een actieplan aanleveren voor het realiseren van doelstellingen op dit gebied.

Eisen t.a.v. MVO, duurzaamheid en milieu	
143.	Alle producten die worden ingezet voor de Dienstverlening, voldoen op het moment van plaatsing of inzet, aan de meest recente Energy Star-normen voor energieprestaties.
144.	Het tonerpoeder bevat geen stoffen die schadelijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgen richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
145.	Opdrachtnemer dient aangaande de verpakkingskeuze, aan te sluiten bij de essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting van de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen wordt ingegaan op: • de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; • de wijze waarop Opdrachtnemer toetst of zijn keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieuoogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; • welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en tegelijkertijd aan de functionele Eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
146.	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.
147.	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.
148.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat voor voertuigen, (thuis)bezorging en transport die door Opdrachtnemer en eventueel Onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet CO2-neutraal zijn. Voor CO2-uitstoot die Opdrachtnemer echt niet kan vermijden, bestaat de mogelijkheid tot CO2-compensatie, ook wel klimaatcompensatie genoemd.
149.	Opdrachtnemer dient ten behoeve van de centrale cloudinfrastructuur gebruik te maken van een datacenter waarbij maatregelen zijn getroffen om de CO2-uitstoot te reduceren. In de beantwoording van Sub-Gunningscriterium 3a Bijdrage aan klimaatambitie dient Inschrijver hierop in te gaan.