

BIJLAGE 1A – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE AANBESTEDING KANTOORARTIKELEN

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

Algemeen	
Eis 1	Dit Programma van Eisen (PvE) heeft betrekking op het leveren van Kantoorartikelen en bijbehorende dienstverlening. Opdrachtnemer garandeert dat de kwaliteit van de te leveren Diensten en Kantoorartikelen in overeenstemming is met de eisen zoals gesteld in dit Programma van Eisen.
Eis 2	Opdrachtnemer garandeert de Kantoorartikelen landelijk te kunnen leveren aan Opdrachtgever.
Eis 3	Opdrachtgever werkt met een Contract- en leveranciersmanagement Systeem. Hierin worden onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze vastgelegd. Opdrachtnemer is verplicht gebruik hiervan te maken.
Eis 4	Opdrachtnemer draagt zorg voor al datgene, nodig voor het waarborgen van gezondheid, welzijn en veiligheid van al die personen die door haar bij de uitvoering van de Diensten zijn betrokken. Opdrachtnemer meldt onveilige situaties en ongevallen direct bij de beveiliging en contactpersoon van Opdrachtgever en neemt al die maatregelen die nodig zijn om incidenten en onveilige situaties te voorkomen.

Juridische en Commerciële Eisen	
Eis 5	Opdrachtnemer neemt afdoende maatregelen in het kader van de inleners-aansprakelijkheid en de Wet Ketenaansprakelijkheid. Opdrachtnemer overlegt hiervoor op verzoek van Opdrachtgever de benodigde documenten die dit aantonen.
Eis 6	Opdrachtnemer factureert conform de eisen opgenomen in het Dossier Financiële Afspraken (DFA), <i>Bijlage 6 - Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA)</i> .
Eis 7	Opdrachtnemer dient kosteloos mee te werken aan eventuele veranderingen binnen het bestel- en facturatieproces.
Eis 8	Opdrachtnemer belegt de taken voor uitvoering, facturering, managementrapportages en accountmanagement intern bij één accountteam dat verantwoordelijk is voor de centrale coördinatie.

Functionele Eisen – Overeengekomen assortiment	
Eis 9	Het overeengekomen assortiment dat Opdrachtnemer voor Opdrachtnemer voert bestaat uit: 1. Kastartikelen; 2. Catalogusartikelen; 3. UWV-specifieke artikelen inclusief opslagkosten. Opdrachtnemer zorgt dat 100% van dit assortiment geleverd kan worden. Het Kastassortiment en assortiment Catalogusartikelen bij aanvang van de Overeenkomst zijn opgenomen in <i>Bijlage C - Prijsopgaveformulier - Versie 1.0</i>.

Functionele Eisen – Catalogusassortiment	
Eis 10	Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer Kantoorartikelen uit het Catalogusassortiment van Opdrachtnemer die binnen de scope van de Overeenkomst

	vallen, toevoegen aan of te verwijderen uit het Catalogusassortiment van Opdrachtgever. Voor het toevoegen van Kantoorartikelen aan het Catalogusassortiment wordt een offerte opgevraagd zoals in het Dossier Financiële Afspraken beschreven bij het aanvragen van een speciale order.
Eis 11	Kantoorartikelen in het Catalogusassortiment van Opdrachtgever worden door Opdrachtgever besteld via haar eigen bestelsysteem, zoals beschreven in het Dossier Financiële Afspraken (DFA), <i>Bijlage 6 - Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA)</i> , .
Eis 12	De online catalogus van Opdrachtnemer is in de Nederlandse taal opgesteld en Opdrachtnemer levert online catalogus zoals in het Dossier Financiële Afspraken (DFA) (<i>Bijlage 6 - Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA)</i>) beschreven als een punch-out catalogus.

Functionele Eisen – Kastenconcept	
Eis 13	a) Opdrachtnemer bevoorraadt de voorraadkasten met het Kastassortiment conform het Kastenconcept. Dit betekent dat er door de Opdrachtnemer voorraadkasten (welke eigendom zijn van Opdrachtgever) gevuld gaan worden met een door Opdrachtgever vastgesteld Kastassortiment. De medewerkers van UWV kunnen naar eigen behoefte Kantoorartikelen uit de voorraadkasten pakken. b) De voorraadkasten worden periodiek (conform Eis 14, b) gecontroleerd en aangevuld door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er van alle Kantoorartikelen in de kast de afgesproken hoeveelheid voorraad aanwezig is zodat het "misgrijpen" door medewerkers wordt voorkomen. Anderzijds borgt Opdrachtnemer dat er geen onnodig grote voorraadvolumes van Kantoorartikelen in de voorraadkasten ontstaat. c) Opdrachtnemer neemt bij het vullen van de voorraadkasten de (secundaire en tertiaire) verpakkingen van de Kantoorartikelen die in de voorraadkast worden geplaatst retour, met uitzondering van de verpakkingen die bedoeld zijn om de Kantoorartikelen in de voorraadkast te bewaren of bij elkaar te houden. Bijvoorbeeld: een doosje nietjes wordt in de voorraadkast geplaatst. De doos waarin doosjes met nietjes aan Opdrachtnemer door de fabrikant worden geleverd, gaat retour. d) Tijdens de implementatieperiode wordt in overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de hoeveelheid voorraad van een artikel in de voorraadkast, op het moment van vullen, afgestemd.
Eis 14	a) Opdrachtnemer hanteert bij aanvang van de Overeenkomst het aantal voorraadkasten, locaties en aanvulfrequentie zoals opgenomen in <i>Bijlage 10 - UWV-locaties en kasten 2025</i>. UWV behoudt zich het recht voor nieuwe voorraadkasten te plaatsen, de locatie van voorraadkasten te wijzigen of voorraadkasten te laten vervallen (en daarmee het totaal aantal voorraadkasten te reduceren), onder meer maar niet uitsluitend als gevolg van het sluiten of herinrichten van UWV (kantoor)panden. b) De aanvulfrequentie is bij aanvang van de Overeenkomst eenmaal per 4 weken. Op verzoek van Opdrachtgever kan per locatie de aanvulfrequentie ten hoogste tweemaal per contractjaar worden aangepast.
Eis 15	a) Het Kastassortiment dat bij aanvang van de Overeenkomst door Opdrachtnemer gevoerd wordt is opgenomen in <i>Bijlage C - Prijsopgaveformulier - Versie 1.0, 'Kastassortiment'</i>. Opdrachtgever heeft het recht het Kastassortiment aan te passen en zal Opdrachtnemer hierover informeren. b) Per kantoorlocatie of voorraadkast kan Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer besluiten om af te wijken van het Kastassortiment en een locatie-specifiek Kastassortiment afspreken. Opdrachtnemer houdt hiervoor per locatie het overeengekomen Kastassortiment bij in haar systeem. Uitgangspunt is dat de basis van een locatie-specifiek Kastassortiment kan worden aangevuld met Kantoorartikelen uit het Catalogusassortiment. Mocht er behoefte zijn een artikel in een locatie-specifiek Kastassortiment op te nemen dat (nog) niet is opgenomen in het Catalogusassortiment dan voegt Opdrachtnemer dit artikel op verzoek van Opdrachtgever, na overeenstemming over de prijs toe aan het Catalogusassortiment.

Eis 16	Opdrachtnemer signaleert proactief ontwikkelingen in het gebruik van het Kastassortiment en Catalogusassortiment en doet periodiek (en op zijn minst tweemaal per jaar) aanbevelingen over aanpassingen in het Kastassortiment, het locatie-specifieke Kastassortiment én het Catalogusassortiment. Dergelijke aanbevelingen kunnen bijvoorbeeld onder meer bestaan uit het advies om Kantoorartikelen uit het Kastassortiment en/of Catalogusassortiment te verwijderen, omdat deze niet of nauwelijks worden gebruikt, of om Kantoorartikelen toe te voegen aan het Kastassortiment en/of Catalogusassortiment omdat deze regelmatig worden besteld.
Eis 17	Tot 3 maanden na ingangsdatum Overeenkomst blijven de Kantoorartikelen die geleverd zijn door de voormalige leverancier, aanwezig in de voorraadkasten. Tot 3 maanden na ingangsdatum Overeenkomst kunnen medewerkers van UWV deze voorraad Kantoorartikelen gebruiken. Na afloop van deze overgangperiode bepaalt Opdrachtgever wat de bestemming van deze restvoorraad Kantoorartikelen wordt, met name de Kantoorartikelen die geen onderdeel zijn van het nieuwe Kastassortiment.

Functionele Eisen – UWV-specifieke artikelen

Eis 18	Opdrachtnemer bewaakt de voorraad van UWV-specifieke artikelen. Wanneer de voorraad van deze Kantoorartikelen op dreigt te raken, signaleert Opdrachtnemer dit tijdig bij Opdrachtgever.
Eis 19	Opdrachtnemer neemt de voorraden DVS-mappen (UWV-specifieke artikelen) van de huidige leverancier van Opdrachtgever (Lyreco) over en houdt deze op voorraad. Deze voorraad bij de huidige leverancier van Opdrachtgever is op het moment van overdracht naar Opdrachtnemer door Opdrachtgever betaald. Deze Kantoorartikelen neemt Opdrachtnemer op in het Catalogusassortiment. <i>Bijlage 12 - Voorraad UWV-specifieke artikelen</i> geeft inzicht in de huidige voorraad inclusief de waarde van de voorraad. Op het moment van uitlevering van deze voorraad DVS-mappen, levert Opdrachtnemer de bestelling kosteloos aan Opdrachtgever.
Eis 20	Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever inzicht in de voorraad UWV-specifieke artikelen.

Functionele Eisen – Specials

Eis 21	a) Specials worden door Opdrachtgever (via Servicecenter Facilitair) besteld in de website/portal van Opdrachtnemer d.m.v. een speciale order, zoals beschreven in <i>Bijlage 6 - Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA)</i>. Opdrachtgever verschaft hiervoor minimaal 15 user-id's aan Opdrachtnemer. Bij het bestellen van deze Kantoorartikelen moet het mogelijk zijn: – Iedere UWV-locatie als Afleverlocatie te selecteren of in te vullen; – De van toepassing zijnde UWV-kostenplaats te selecteren of in te vullen. b) Opdrachtnemer factureert bestellingen van specials met vermelding van de kostenplaats, op dezelfde wijze als dat bestellingen uit het Catalogusassortiment per kostenplaats worden gefactureerd, zoals omschreven in <i>Bijlage 6 - Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA)</i>.
--------	--

Functionele Eisen – Bestellen, leveren en retourneren van Catalogusassortiment, Specials & UWV-specifieke artikelen

Eis 22	Opdrachtnemer hanteert géén minimum bestelgrootte. Dit betekent dat er geen minimumbedrag per geplaatste order wordt gehanteerd.
Eis 23	Opdrachtnemer dient leveringen aan Opdrachtgever te bundelen per locatie van Opdrachtgever.

	Indien de door Opdrachtgever bestelde Kantoorartikelen niet voorradig zijn, dient Opdrachtnemer de levering te splitsen, teneinde Opdrachtgever alsnog zo spoedig mogelijk te voorzien van de bestelde Kantoorartikelen. Opdrachtnemer dient op de pakbon van de gesplitste levering aan te geven dat er een nalevering is. Het risico voor transport ligt t/m levering op het kantoor van Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer.
Eis 24	Kantoorartikelen mogen uitsluitend op UWV-locaties geleverd worden (niet op huisadres).
Eis 25	Opdrachtnemer hanteert twee (2) vaste aflevermomenten per week: dinsdag en donderdag. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende uiterste besteltijden in acht te nemen: - Voor bezorging op dinsdag betreft het maandag vóór 15:00 uur. - Voor bezorging op donderdag betreft het woensdag vóór 15:00 uur. Uiterste besteltijd is het uiterste tijdstip waarop Opdrachtgever nog een bestelling kan plaatsen om bij het eerstvolgende bezorgmoment de bestelde Kantoorartikelen te ontvangen.
Eis 26	a) Het Catalogusassortiment dient altijd voorradig te zijn. b) Voor Specials zorgt Opdrachtnemer ervoor dat tenminste gemiddeld 85% van de bestelde Kantoorartikelen direct uit voorraad te leveren is. c) In het uitzonderlijke geval dat – in tegenstelling tot de onder a) vernoemde eis - een artikel uit het Catalogusassortiment_onverhoopt langer dan één (1) week niet kan worden geleverd, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever een vervangend artikel aan te bieden dat kwalitatief gelijkwaardig of beter is, maar niet duurder dan het oorspronkelijke bestelde artikel.
Eis 27	a) Opdrachtnemer neemt gebrekkige Kantoorartikelen, geleverd aan Opdrachtgever, kosteloos retour. Deze Kantoorartikelen mogen ook niet bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Van een gebrekkig artikel is sprake indien het geleverde artikel niet de eigenschappen bezit die Opdrachtgever mocht verwachten, zoals bijvoorbeeld een defectief of een ander artikel dan besteld. b) Opdrachtnemer stelt gedurende de implementatieperiode een retourprocedure op en deelt deze met Opdrachtgever. c) Opdrachtgever heeft altijd de mogelijkheid om Kantoorartikelen die niet gebrekkig zijn binnen 14 dagen, mits ongebruikt/onbeschadigd, retour te sturen aan Opdrachtnemer. Deze Kantoorartikelen mogen ook niet bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. De retourkosten zijn in dit geval voor de Opdrachtgever.

Duurzaamheid en Milieucriteria	
Eis 28	Het streven van Opdrachtgever is om de komende jaren het verbruik van het aantal Kantoorartikelen te verminderen. Opdrachtnemer dient eens per jaar met voorstellen te komen hoe dit verbruik verminderd kan worden en dient hierover te rapporteren in de managementrapportage.
Eis 29	UWV eist m.b.t. verpakkingen het volgende: a) Opdrachtnemer conformeert zich aan het Besluit beheer verpakkingen 2014 en eventuele toekomstige besluiten die dit besluit vervangen. Het Besluit beheer verpakkingen 2014 bevat onder meer regels over: - Verantwoordelijkheid over het terugnemen van verpakkingsmaterialen (zonder additionele kosten) voor bulkleveringen of waar wenselijk geacht door Deelnemers. - De samenstelling van verpakkingen, om schadelijkheid van die verpakkingen in het afvalstadium te voorkomen. - Het beperken van de hoeveelheid verpakkingsafval; - Regels over inname en verwerking van verpakkingen.

	Zie ook: https://wetten.overheid.nl/BWBR0035711/2021-07-03. b) Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer gekozen wordt voor bio-based materiaal is deze minimum eis niet van toepassing.
Eis 30	Opdrachtnemer conformeert zich aan de MVO-gedragcode voor leveranciers, zoals opgenomen in <i>Bijlage 7 - UWV gedragcode (MVO & Integriteit) voor leveranciers</i>. Om te toetsen of Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de <i>Bijlage 7 - UWV gedragcode (MVO & Integriteit) voor leveranciers</i>, vult Opdrachtnemer 1 x per contractjaar een door Opdrachtgever aangeleverd formulier (auditformulier) in. Opdrachtnemer draagt zorg om dit volledig en naar waarheid ingevuld retour te sturen.
Eis 31	Opdrachtgever wil sturen op duurzaam transport en CO₂-uitstoot minimaliseren. Opdrachtnemer dient daarom de CO₂-uitstoot ten behoeve van de Opdracht jaarlijks en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te reduceren. Bij de start van ieder contractjaar (geldend vanaf het 2^e contractjaar) rapporteert Opdrachtnemer over zijn CO₂-footprint, gerelateerd aan deze Opdracht. Opdrachtnemer toont middels een rapportage aan op welke manier dit wordt gemeten en welke basis/berekening er wordt toegepast om het resultaat te rapporteren. Middels de rapportage van Opdrachtnemer wordt inzicht gegeven in de uitstoot van CO₂, de factoren die dit beïnvloeden, de ontwikkeling ten opzichte van voorgaande perioden en de maatregelen die worden genomen om deze CO₂-uitstoot te minimaliseren.
Eis 32	De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen voor transport, zowel LDV (light duty vehicle, 3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6. Opdrachtnemer (inclusief eventuele onderaannemer(s)) moet dit voorafgaand én gedurende de Overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever aantonen op basis van een de volgende bewijsmiddelen: 1. Afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen (inclusief de in te zetten voertuigen van eventuele onderaannemers); óf 2. Aantoonbaar bewijs dat de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen (inclusief dat van eventuele onderaannemers) aan de eis voldoen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient bewijs hiervan op verzoek van de Contract- en Leveranciersmanager binnen 5 werkdagen overlegd te worden.
Eis 33	De circulaire ambities van Opdrachtgever zijn: - In het jaar 2030 moet het primair grondstoffenverbruik met 50% zijn gedaald - In het jaar 2050 moet de bedrijfsvoering volledig circulair zijn. Dit betekent een economie zonder afval, met alleen herbruikbare grondstoffen. Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Overeenkomst bij aan deze ambities van de Opdrachtgever op het gebied van circulariteit. Het is het streven van Opdrachtgever dat alle kantoorartikelen worden geproduceerd volgens de principes van de R-ladder: Refuse, rethink & redesign: slimmer ontwerpen en materiaalgebruik voorkomen/ heroverwegen. Reduce: materiaalgebruik verminderen. Re-use (waarbij onder re-use ook repair, refurbish, remanufacture en repurpose vallen): direct hergebruik van het product en strategieën voor waarde behoud en levensduurverlenging, zoals opknappen en moderniseren van een oud kantoorartikelen, of onderdelen van een afgedankt product of gebruiken in een nieuw product (met dezelfde of een andere functie).

	Recycle: materialen verwerken tot grondstoffen met zelfde (hoogwaardige) of mindere (laagwaardige) kwaliteit dan de oorspronkelijke grondstof. Recover: het verbranden van materialen met energierecuperatie. Dit betekent dat Opdrachtnemer op het moment dat Opdrachtnemer input over het ontwerp geeft en bij de productie prioriteit geeft aan het minimaliseren van afval, het hergebruiken van materialen en onderdelen, en het maximaliseren van de levensduur van het product.
Eis 34	Voor deze Opdracht gelden de internationale sociale voorwaarden (ISV). Opdrachtnemer is verplicht de ISV na te leven. In <i>Bijlage 11 - Verklaring Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)</i> staan de uitvoeringseisen uitgewerkt. De internationale sociale voorwaarden dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van <i>due diligence</i> richten de ISV zich op het bevorderen van het naleven van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketens van leveranciers van UWV. Op de website van https://www.mvorisicochecker.nl/nl van MVO Nederland is zichtbaar welke risico's van toepassing kunnen zijn bij de bedrijfsactiviteiten van Opdrachtnemer of bij de bedrijfsactiviteiten van toeleveranciers van Opdrachtnemer.
Eis 35	Bij aanvang van de Overeenkomst dient minimaal 50% van de aangeboden Kantoorartikelen in het Catalogusassortiment te bestaan uit duurzame Kantoorartikelen. Opdrachtgever acht Kantoorartikelen duurzaam indien zij beschikken over een ISO Type I milieu-kenmerk. De Kantoorartikelen die bij aanvang van de Overeenkomst in ieder geval duurzaam dienen te zijn, staan als zodanig in <i>Bijlage C - Prijsopgaveformulier - Versie 1.0</i>. Het totaal percentage duurzame Kantoorartikelen van het Catalogusassortiment dient gedurende de uitvoering van de Overeenkomst jaarlijks met minimaal 5% te worden verhoogd. De verhoging van 5% betreft een optelling. Dit betekent het volgende: Per 01-10-2026 = minimaal 55% Per 01-10-2027 = minimaal 60% Per 01-10-2028 = minimaal 65% Aanpassingen naar duurzame(re) Kantoorartikelen worden zonder extra kosten doorgevoerd. Opdrachtnemer draagt bij Opdrachtgever voorstellen aan voor duurzamere alternatieven voor Kantoorartikelen in het Catalogusassortiment tegen de in de aanbesteding afgegeven prijzen, vermeerderd met een eventueel op het Catalogusassortiment toegepaste indexatie, zoals bepaald in <i>Bijlage 6 - Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA)</i>. Dergelijke aanbevelingen dienen gerapporteerd te worden aan de Contract- en Leveranciersmanager.
Eis 36	Onverminderd Eis 35 kan Opdrachtnemer bij Opdrachtgever voorstellen aandragen voor extra duurzame alternatieven. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen in onderling overleg daarover aanvullende (prijs)afspraken maken.
Eis 37	Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer bewijsstukken aanleveren om aan te tonen dat Kantoorartikelen duurzaam zijn. Mogelijke bewijsstukken: ▪ (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. Kantoorartikelen met een certificaat van EU Ecolabel, Blue

	Angel/Blaue Engel, Nordic Swan, NF Environnement en Österreichische Umweltzeichen voldoen in elk geval. Voor Kantoorartikelen waarin hoofdzakelijk hout (papier) is verwerkt geldt dat dit kan worden aangetoond d.m.v. een keurmerk zoals FSC, PEFC of MTCS. Opdrachtnemer vermeldt bij Inschrijving in <i>Bijlage C - Prijsopgaveformulier - Versie 1.0</i> welke Kantoorartikelen duurzame producten zijn, en welk keurmerk van toepassing is. Opdrachtnemer levert op verzoek van de Opdrachtgever bij Gunning bewijsstukken aan, waaruit blijkt dat de door Opdrachtnemer aangeboden Kantoorartikelen duurzaam zijn.
Eis 38	Bij ieder duurzaam artikel in de online catalogus van Opdrachtnemer is zichtbaar dat het een duurzaam artikel betreft.
Eis 39	Opdrachtnemer verplicht zich om minimaal het geoffreerde SROI-percentage van de totale omzet in te zetten voor social return op basis van de 'Bouwblokkenmethode'. De activiteiten mogen binnen de Opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Inschrijver of bij een onderaannemer of toeleverancier.
Eis 40	Opdrachtnemer gaat akkoord en handelt conform de Handleiding social return – Bouwblokkenmethode, <i>Bijlage 8 - Handleiding Social return - Bouwblokkenmethode UWV</i> .
Eis 41	Opdrachtnemer registreert de bewijslast van de Social Return verplichting in een digitaal monitoringssysteem. Dit systeem wordt na gunning nader toegelicht.

Implementatie

Eis 42	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met UWV een implementatie- en communicatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: - Projectleider vanuit Opdrachtnemer; - Projectteam deelnemers Opdrachtnemer en UWV; - Resultaten/deliverables; - Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie; - Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie.
Eis 43	Het implementatie- en communicatieplan wordt binnen 1 week na definitieve gunning door Opdrachtnemer opgeleverd aan Opdrachtgever. De in het implementatieplan voorgestelde planning wordt afgestemd op de interne planning van Opdrachtgever. Pas na goedkeuring door Opdrachtgever kan worden gestart met de implementatie.
Eis 44	Implementatie is afgerond bij de start van de uitvoeringsfase van de Overeenkomst, zijnde 01-10-2025. Dit houdt concreet in dat alle voorraadkasten het nieuwe Kastassortiment voeren, de online catalogus is aangepast aan het nieuwe Catalogusassortiment en artikelen kunnen worden besteld, gefactureerd en geleverd.
Eis 45	Voor de implementatie van het Kastenconcept mag Opdrachtnemer eenmalig een bedrag in rekening brengen. Dit bedrag bedraagt niet meer dan € 25,00 excl. btw per voorraadkast. Eventuele andere kosten aan de zijde van de Opdrachtnemer verbonden aan de implementatie komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend, reis- en verblijfkosten, overlegkosten en kosten t.b.v. de inrichting van de online catalogus.

Personeel

Eis 46	Het uitvoerend personeel van Opdrachtnemer, dat contacten onderhoudt met Opdrachtgever en medewerkers van Opdrachtgever, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Voor medewerkers die specifiek op de locaties de voorraadkasten bijvullen geldt een minimale eis van Nederlandse taalniveau B1.
Eis 47	Medewerkers van Opdrachtnemer die toegang hebben tot UWV-locaties moeten zich te allen tijde kunnen identificeren en legitimeren. Binnen de panden dienen de medewerkers zich te houden aan de huisregels en gedragscode van Opdrachtgever, zie <i>Bijlage 9 - Huisregels UWV</i> .

Communicatie	
Eis 48	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van Opdrachtgever.
Eis 49	Opdrachtnemer heeft ten behoeve van Opdrachtgever een vast contactpersoon en een vervangend aanspreekpunt aangewezen die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Overeenkomst met Opdrachtgever. Het aanspreekpunt van de Opdrachtnemer dient op werkdagen van maandag tot en met vrijdag bereikbaar te zijn van 08:00 uur tot 17.00 uur. Deze personen zijn bevoegd om bindende afspraken te maken in het kader van deze Overeenkomst.

Helpdesk en klachtafhandeling	
Eis 50	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk, waar per e-mail en telefoon door Opdrachtgever vragen kunnen worden gesteld en/of klachten kunnen worden neergelegd.
Eis 51	De helpdesk van de Opdrachtnemer dient op werkdagen minimaal tussen 08:00 en 17:00 uur zowel per e-mail als per telefoon bereikbaar te zijn.
Eis 52	Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure ingeregeld. Opdrachtnemer conformeert zich aan de klachten- en escalatieprocedure zoals geformuleerd in de <i>Bijlage 5 - Concept Service Level Agreement (SLA)</i> .
Eis 53	Meldingen (vragen en/of klachten) van Opdrachtgever worden in het Nederlands door Opdrachtnemer afgewikkeld.
Eis 54	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van twee (2) werkdagen voor het beantwoorden van een vraag.
Eis 55	Indien de door Opdrachtnemer te leveren van Kantoorartikelen en Diensten niet voldoen aan de kwaliteit conform deze Overeenkomst, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om de oorzaken op te sporen en herstelacties te bespreken. Zie ook <i>Bijlage 5 - Concept Service Level Agreement (SLA)</i> , hoofdstuk 3.3, voor de klachtenprocedure en escalatieprocedure.

Digitale toegankelijkheid	
Eis 56	De online catalogus voldoet vanaf de invoering van de European Accessibility Act (EAA) gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de actueel geldende norm van EN 301549. In 2025 is dit Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 2.2, niveau A plus AA. Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever aan, aan welke succescriteria de online catalogus voldoet d.m.v. een onderzoeksrapport dat is gebaseerd op de WCAG-EM Methode.
Eis 57	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om steekproefsgewijs te controleren of de online catalogus voldoet aan de actueel geldende norm van EN 301549. Eventueel door Opdrachtgever gevonden afwijkingen worden door Opdrachtnemer opgelost zonder daarvoor kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Ook eventuele kosten voor het blijven voldoen aan de WCAG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.