



BIJLAGE 1 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE AANBESTEDING VERGADEREN & OVERNACHTEN

VERSIE 1.02±

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

Algemeen	
Eis 1	<p>Dit Programma van Eisen (hierna: PvE) heeft betrekking op dienstverlening voor het boeken van externe locaties t.b.v. vergaderingen en bijeenkomsten en accommodaties t.b.v. overnachtingen (hierna: locaties en accommodaties) in Nederland. Opdrachtnemer garandeert dat levering van de genoemde dienstverlening voldoet aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PvE.</p> <p>De dienstverlening bestaat minimaal uit de volgende diensten:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Een gebruikersvriendelijk Platform dat het zoeken en vergelijken en het maken van boekingen van locaties en accommodaties faciliteert.▪ Advisering in locatie-/accommodatiekeuze;▪ Onderhandelen van de beste prijs en voorwaarden voor de boekingen van locaties en accommodaties, voor UWV;▪ Een Nederlandstalige helpdesk die per telefoon en per e-mail beschikbaar is voor ondersteuning bij het boeken van locaties en accommodaties.▪ Controleren en betalen van de oorspronkelijke factuur van de locaties en accommodaties.▪ Opleveren van managementrapportages en ook mogelijkheid, voor daartoe geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever, om op elk gewenst moment, kosteloos zelf managementinformatie te genereren.▪ Implementatie van bovenstaande.
Eis 2	<p>Indien Opdrachtnemer tijdens de gunningsfase en/of na Gunning niet meer voldoet aan de gestelde Eisen en criteria in dit Programma van Eisen, het Beschrijvend document en alle andere Bijlagen, meldt Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever.</p>
Eis 3	<p>Opdrachtnemer garandeert de dienstverlening landelijk te kunnen leveren aan alle bestelbevoegde medewerkers van Opdrachtgever.</p>
Eis 4	<p>Wanneer Opdrachtgever gebruik gaat maken van een Contract- en leveranciersmanagement Systeem, waarin onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze worden vastgelegd, is Opdrachtnemer verplicht hiervan gebruik te maken.</p>
Eis 5	<p>Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving, innovaties, afwijkende voorwaarden in de UVH (Uniforme Voorwaarden Horeca), relevante risico's en ontwikkelingen die impact hebben op de dienstverlening.</p>

Juridische Eisen	
Eis 6	<p>Op alle boekingen zijn minimaal de Uniforme Voorwaarden Horeca (UVH) (KHN Uniforme Voorwaarden Horeca Nederlands) van toepassing. Bij tegenstrijdigheid tussen enige bepaling van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2023 (<i>Bijlage 9</i>) en de UVH, gaat de bepaling van de Algemene Inkoopvoorwaarden diensten van UWV vóór.</p>
Eis 7	<p>De Opdrachtnemer factureert conform de eisen zoals opgenomen in <i>Bijlage 11 – Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA)</i>.</p>
Eis 8	<p>Opdrachtgever legt voorafgaand aan ingangsdatum van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakte afspraken over de uit te voeren dienstverlening vast in een Service Level Agreement (SLA), zie voor concept <i>Bijlage 9 - Concept Service Level Agreement (SLA)</i>.</p>

Eis 9	<p>Opdrachtnemer behandelt leveranciers gelijk (gelijke speelveld), conform redelijkheid en billijkheid. Opdrachtnemer ontvangt geen (financiële) voordelen, anders dan de boekingsfee, van (leveranciers) van locaties en/of accommodaties.</p> <p>Opdrachtnemer stemt ermee in dat bovenstaande d.m.v. (een) onafhankelijke audit(s), op verzoek van Opdrachtgever, kan worden getoetst. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn volledige medewerking.</p>
-------	---

Commerciële Eisen

Eis 10	<p>Opdrachtgever betaalt aan Opdrachtnemer uitsluitend de kosten van de geboekte locaties/accommodaties en eventuele extra faciliteiten zoals omschreven in Eis 23, incl. boekingsfees. Opdrachtnemer ontvangt zijn inkomsten uit deze Overeenkomst uitsluitend op basis van de boekingsfee(s) die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer betaalt voor het verzorgen van het volledige boekingsproces.; De tarieven van de verschillende boekingsfees staan in het Prijsopgaveformulier, Bijlage C.</p>
Eis 11	<p>De dienstverlening die Opdrachtnemer levert is onderverdeeld in 3 niveaus. Per niveau geldt een andere boekingsfee.</p> <p><u>1. Standaard dienstverlening:</u> De bestelbevoegde medewerkers van Opdrachtgever boekt een locatie en/of accommodatie zelfstandig via het Platform van Opdrachtnemer. Onderdelen van de standaard dienstverlening (lijst is niet limitatief) zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het (telefonisch en schriftelijk) adviseren over locaties/accommodaties; ▪ Het zoeken naar en vergelijken van de beste kwaliteit-prijsverhouding in lijn met het boekingsbeleid van Opdrachtgever; ▪ Het reserveren en boeken van locaties/accommodaties; ▪ Het wijzigen en annuleren van een boeking; ▪ Het informeren over de status van een boeking; ▪ Het verzorgen van het administratie en facturatie van de boeking; ▪ Beschikbaarheid voor calamiteiten, conform Eis 66 en Eis 67. <p><u>2. Maatwerk dienstverlening:</u> Alles wat afwijkt en/of aanvullend is van/aan de standaard dienstverlening. Bijvoorbeeld boekingen die niet volledig zelfstandig door de bestelbevoegde medewerker van Opdrachtgever via het Platform van Opdrachtnemer worden gedaan.</p> <p><u>3. Full-service dienstverlening:</u> Opdrachtnemer neemt alle werkzaamheden uit handen, van aanvraag tot en met invulling, inclusief de facturatie.</p> <p>NB: per boeking mag Opdrachtnemer niet meer dan een (1) boekingsfee in rekening brengen.</p>
Eis 12	<p>Voor het aanbod van locaties en/of accommodaties m.b.t. de aangeboden prijs op het Platform geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De door de Opdrachtnemer met de locatie/accommodatie gecontracteerde prijs; ▪ Of de Best Available Rate (BAR), wanneer die beschikbaar is en lager is dan de gecontracteerde prijs. <p>Toelichting: De BAR is de best beschikbare prijs van een bepaalde kamer, zaal of een zaaltype op een specifieke datum, met een specifieke aankomst- en vertrektijd en op een specifiek reserveringsmoment.</p>
Eis 13	<p>Indien Opdrachtgever via e-mail aantoonbaar maakt een accommodatie of locatie voor een lagere prijs te kunnen boeken dan de door Opdrachtnemer gehanteerde prijs op het Platform, neemt Opdrachtnemer deze lagere prijs over in het Platform. Dit houdt in dat Opdrachtnemer zijn prijs aanpast op het moment dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opdrachtgever <u>ten hoogste 60 minuten</u> voorafgaand aan het maken van een boeking, een lagere prijs vindt voor de gewenste locatie/accommodatie met gelijke aankomst- en vertrekdatum en onder identieke voorwaarden; ▪ Opdrachtgever binnen ten hoogste 60 minuten na het plaatsen van een boeking, een lagere prijs vindt voor de gewenste locatie/accommodatie met gelijke aankomst- en

	vertrekdatum en onder identieke voorwaarden.
Eis 14	De door Opdrachtnemer aangeboden accommodaties hebben een kwaliteitsniveau van minimaal 3 sterren volgens de Nederlandse Hotelstars Union. Voor accommodaties die geen hotel zijn, is dit geen vereiste.
Eis 15	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een locatie en/of accommodatie aan te merken als Preferred supplier. <ul style="list-style-type: none"> De Preferred supplier dient als zodanig herkenbaar te zijn op het Platform.
Eis 16	Een Boeker moet een factuur, conform het <i>Dossier Financiële Afspraken (DFA)</i> , van zijn/haar Boeking die heeft plaatsgevonden kunnen inzien. Opdrachtnemer zendt een signaal naar de Boeker op het moment dat de factuur beschikbaar is voor inzage.
Eis 17	Facturen zonder meldingsnummer / opdrachtnummer van Opdrachtgever worden door Opdrachtgever niet betaald.
Eis 18	Bij een boeking boven de € 30.000,00 excl. btw, excl. boekingsfee, wordt desbetreffende locatie en/of accommodatie door Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld een verzoek te doen voor een voorschot tot maximaal 50% van het boekingsbedrag. Opdrachtnemer verstrekt een voorschot per omgaande aan desbetreffende locatie en/of accommodatie.
Eis 19	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de betaling aan locaties/accommodaties, binnen de wettelijke termijn van 30 kalenderdagen. Opdrachtnemer kan elke twee weken een factuur bij Opdrachtgever indienen. zodat betaling binnen de wettelijke termijn van 30 kalenderdagen of zoveel mogelijk eerder plaatsvindt (binnen 15 kalenderdagen). Opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor niet tijdige betaling door Opdrachtnemer.

Eisen m.b.t. reserveren, boeken, wijzigen en annuleren van boekingen & no shows

Eis 20	Enkel bestelbevoegde medewerkers van Opdrachtgever kunnen (via het Platform) reserveringen doen/offertes opvragen en direct boekingen doen voor locaties en accommodaties.
Eis 21	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om locaties en accommodaties te boeken die niet op het Platform staan. Op het moment dat Opdrachtgever een locatie/accommodatie wil boeken die niet op het Platform staat, legt Opdrachtnemer contact met desbetreffende locatie/accommodatie om te onderzoeken of een boeking mogelijk is. Indien het mogelijk is om desbetreffende locatie/accommodatie te boeken via Opdrachtnemer, kan deze boeking worden gedaan via maatwerk dienstverlening (Eis 11).
Eis 22	Na afronding van een boeking via het Platform stuurt Opdrachtnemer de bevestiging van de boeking via e-mail/sms naar de Boeker.
Eis 23	Op verzoek van Opdrachtgever kunnen bij boekingen extra faciliteiten geboekt worden, zoals borrel, gebak, lunch en diner. Deze lijst van faciliteiten is niet limitatief.
Eis 24	Indien de Boeker een reservering doet/offerte aanvraagt voor het boeken van een locatie en/of accommodatie, is de door Opdrachtnemer opgestelde offerte minimaal twee (2) werkdagen geldig, na ontvangst door Opdrachtgever van de offerte.
Eis 25	Opdrachtnemer zendt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van een geaccordeerde offerte, een signaal via (mail/sms/Signal) met bevestiging van de boeking aan de Boeker. <u>Na een door Opdrachtgever geaccordeerde offerte op vrijdag, zaterdag of zondag, zendt Opdrachtnemer uiterlijk op maandag om 12:00 uur een bevestiging.</u>
Eis 26	In geval van een Spoedboeking dient Opdrachtnemer de boeking <u>van een accommodatie</u> binnen maximaal één (1) uur, <u>de boeking van een locatie binnen maximaal vier (4) uur,</u> middels een signaal via e-mail of sms te bevestigen.
Eis 27	Na bevestiging van een boeking is het mogelijk door de Boeker rechtstreeks contact op te nemen met de accommodatie of locatie om wensen af te stemmen en eventuele wijzigingen door te geven.
Eis 28	Wanneer rechtstreeks(e) contact/afstemming tussen de contactpersoon van Opdrachtgever ter plaatse en de <u>locatie/accommodatie</u> leidt tot een verandering van kosten zoals bij reserveringsbevestiging opgegeven, dan informeert <u>zowel de locatie/accommodatie als de Bboeker van Opdrachtgever</u> de Opdrachtnemer over de nieuwe afspraken (wijzigingen). <u>Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de juiste verwerking van de wijziging.</u>

Eis 29	In geval van een/meerdere wijziging(en) op een boeking, dient Opdrachtnemer deze wijziging(en) binnen 24 uur na ontvangst door te voeren en via een signaal (gebruikelijke kanalen) her te bevestigen aan de Boeker.
Eis 30	Bij afwezigheid van een Boeker kan een andere bestelbevoegde medewerker de boeking(en) van de Boeker overnemen.
Eis 31	Opdrachtgever kan boekingen annuleren. Op annuleringen van boekingen zijn de annuleringsvoorwaarden in de Uniforme voorwaarden Horeca (UvH) van toepassing.
Eis 32	De annuleringskosten conform de Uniforme voorwaarden Horeca (UvH) mogen aan Opdrachtgever worden doorbelast.
Eis 33	De Opdrachtnemer spant zich in om samen met Opdrachtgever annuleringen zoveel mogelijk tot een minimum te beperken.
Eis 34	No shows dienen de volgende werkdag direct aan de Opdrachtgever gemeld te worden. Bij een No show mogen 100% van de kosten, inclusief boekingsfee, in rekening worden gebracht aan de Opdrachtgever.
Eis 35	Op het moment dat het intern beleid t.a.v. extern vergaderen wijzigt naar een minimale afname, zijnde een dagdeel van minimaal 4 aaneengesloten uren (ochtend/middag/avond), voert Opdrachtnemer deze wijzigingen door in de dienstverlening.

Eisen Platform	
Eis 36	Opdrachtnemer levert t.b.v. de te leveren dienstverlening een Nederlandstalig Platform dat door bestelbevoegde medewerkers van Opdrachtgever gebruikt kan worden. Op dit Platform kan een bestelbevoegde medewerkers van Opdrachtgever volledig zelfstandig een reservering of boeking voor een locatie en/of accommodatie doen.
Eis 37	Het Platform heeft minimaal de beschikking over de volgende functies: zoeken, favorieten, vergelijken, selecteren, reserveren, (bij)boeken, wijzigen en annuleren. Het Platform van Opdrachtnemer bevat, naast de in dit PvE genoemde Eisen, in ieder geval ook de functionaliteiten die in 'Bijlage 1a- Eisen functionaliteiten Platform' staan.
Eis 38	Het Platform dient compatibel te zijn met gangbare browsers (minimaal Edge en Safari) op laptops en mobiele devices (Samsung en Iphone) van Opdrachtgever, zonder enig verlies van functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid <u>passend bij het type device</u> .
Eis 39	Het Platform is reclamevrij.
Eis 40	Het Platform dient minimaal 7 dagen per week tijdens kantoortijden (vanaf 08:00 tot 18:00 uur) zonder onderbreking, fouten en andere gebreken beschikbaar te zijn.
Eis 41	Het Platform toont enkel locaties en accommodaties binnen Nederland.
Eis 42	Het Platform dient de meest actuele en volledige informatie weer te geven t.b.v. beschikbaarheid van locaties en accommodaties en prijzen.
Eis 43	Bij iedere duurzame accommodatie en locatie in het Platform is zichtbaar dat het een duurzame accommodatie/locatie betreft. Wat Opdrachtgever verstaat onder een duurzame locatie/accommodatie, zie Eis 57.
Eis 44	Op het Platform is het mogelijk om Groepsboekingen te doen.
Eis 45	Na het afronden van een Groepsboeking moet het, afhankelijk van beschikbaarheid, mogelijk zijn om een of meerdere kamers aan deze bestaande boeking toe te voegen.
Eis 46	Binnen het Platform kunnen enkel boekingen worden afgerond indien telefoonnummer en e-mailadres van de Boeker ingevuld zijn.
Eis 47	De totale prijs per boeking moet voor de Boeker zichtbaar zijn voordat de boeking definitief wordt.
Eis 48	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever minimaal 1 week voorafgaand aan geplande updates op de hoogte van geplande updates, die al dan niet invloed hebben op de dienstverlening of de werking van het Platform.
Eis 49	Onderhoud van het Platform door Opdrachtnemer vindt zoveel mogelijk plaats buiten de reguliere kantoortijden (voor 08:00 uur en na 18:00 uur).
Eis 50	Indien het Platform niet functioneert, toont Opdrachtnemer hiervan een melding bij het openen via het startscherm van het Platform, zowel op desktop als op mobiele devices. Wanneer bekend, toont Opdrachtgever het probleem en de oplostijd op het Platform.

Technische- & systeemeisen	
Eis 51	Opdrachtnemer maakt voor het tot stand komen van boekingen gebruik van het digitale Facilitair Management Informatiesysteem, facturatiesysteem en technische systeemkoppelingen van Opdrachtgever. Op dit moment (d.d. januari 2026) zijn dat Facilitator en Peoplesoft.
Eis 52	Op het moment dat Opdrachtgever een ander digitaal Facilitair Management Informatiesysteem en/of facturatiesysteem gaat gebruiken en/of andere technische systeemkoppelingen noodzakelijk zijn tussen systemen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever, verleent Opdrachtnemer hieraan zijn medewerking.
Eis 53	Het inloggen op het Platform verloopt via een secure sessie (single sign on).
Eis 54	Het Platform van Opdrachtnemer dient toegankelijk te zijn via het FMIS-systeem van Opdrachtgever <u>d.m.v. Single Sign-on</u> .
Eis 55	Opdrachtnemer maakt voor de overdracht van data gebruik van encryptie, TLS 1.2 of hoger.

Duurzaamheids- & milieucriteria	
Eis 56	Opdrachtnemer voert een actief beleid op selectie van duurzame locaties/accommodaties in het aanbod in het Platform in het kader van de ketenverantwoordelijkheid en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. In <i>Bijlage 10 – Concept Service Level Agreement (SLA)</i> worden afspraken gemaakt over de parameters die in de rapportages opgenomen worden.
Eis 57	<p>Bij ingang van de Overeenkomst dient minimaal 50% van zowel de aangeboden locaties als de accommodaties op het Platform duurzaam te zijn. Duurzame locaties/accommodaties zijn in het bezit van minimaal 1 duurzaamheidscertificaat, <u>of hanteren gelijkwaardige, aantoonbare, objectief verifieerbare duurzaamheidsmaatsregelen</u>. Voorbeelden van dergelijke duurzaamheidscertificaten zijn: Green Key, ISO 14001, CO2-prestatieladder, Fair Trade, Ecovadis, EKO-keurmerk catering.</p> <p>Het minimale totaalpercentage duurzame locaties/accommodaties wordt gedurende de uitvoering van de Overeenkomst jaarlijks met 5 procentpunten verhoogd. Dit betekent het volgende:</p> <p>Bij start van het 1^e contractjaar: minimaal 50% Bij start van het 2^e contractjaar: minimaal 55% Bij start van het 3^e contractjaar: minimaal 60% Bij start van het 4^e contractjaar: minimaal 65%</p> <p>Aanpassingen naar duurzame(re) locaties worden zonder extra kosten doorgevoerd.</p>
Eis 58	Opdrachtnemer verplicht zich om 5% van de gerealiseerde omzet aan boekingsfee (excl. btw), in te zetten voor social return.
Eis 59	Opdrachtnemer gaat akkoord en handelt conform de <i>Handleiding social return voor leveranciers van UWV (Bijlage 13)</i> .
Eis 60	Opdrachtnemer registreert de bewijslast van de Social Return verplichting in een digitaal monitoringssysteem. Dit systeem wordt na gunning nader toegelicht.
Eis 61	Opdrachtnemer conformeert zich aan de MVO-gedragscode voor leveranciers: <i>Bijlage 12 - UWV gedragscode (MVO & Integriteit) voor leveranciers</i> .

Organisatorische Eisen dienstverlening	
Eis 62	Opdrachtnemer levert per kwartaal bij Opdrachtgever een managementrapportage op. Voor de vormvereisten en minimale informatie die hierin opgenomen dient te zijn, zie <i>Bijlage 10 – Concept Service Level Agreement (SLA)</i> .
Eis 63	Opdrachtnemer stelt een digitaal dashboard ter beschikking waarmee: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opdrachtgever continue beschikt over de meest up-to-date informatie. ▪ Opdrachtgever op elk gewenst moment (door bestelbevoegde medewerkers van Opdrachtgever) zelf managementinformatie kan genereren.

	Op het dashboard dient minimaal de informatie getoond te worden die staat opgesomd in <i>Bijlage 10 – Concept Service Level Agreement (SLA)</i> .
Eis 64	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk, waar per telefoon/e-mail/chat door medewerkers van Opdrachtgever vragen kunnen worden gesteld en/of klachten kunnen worden neergelegd t.b.v. de dienstverlening.
Eis 65	De helpdesk van Opdrachtnemer is op werkdagen (maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur) beschikbaar voor contact per telefoon/e-mail/chat.
Eis 66	Opdrachtnemer is van maandag t/m vrijdag vanaf 08.00 uur t/m 24.00 uur, en op zondag vanaf 12.00 uur t/m 24.00 uur telefonisch beschikbaar voor calamiteiten. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Op het moment dat Opdrachtgever een calamiteit meldt bij Opdrachtnemer, onderneemt Opdrachtnemer direct actie om de calamiteit zo spoedig mogelijk op te lossen. ▪ Een voorbeeld van een calamiteit is overboeking van een accommodatie of wanneer een reservering niet bekend is bij een locatie.
Eis 67	Opdrachtnemer levert na gunning, tijdens de implementatiefase, een calamiteitenplan aan bij Opdrachtgever. Dit calamiteitenplan heeft als doel om bij storingen van het Platform de dienstverlening aan Opdrachtgever te kunnen continueren.
Eis 68	Opdrachtnemer verstuurt na plaatsvinden van een bijeenkomst/vergadering/overnachting een uitnodiging tot review aan de Boeker, indien gewenst anoniem. De ingevulde review plaatst Opdrachtnemer bij de betreffende locatie/accommodatie in het Platform.
Eis 69	Opdrachtnemer organiseert tijdens de implementatieperiode en minimaal eenmaal per contractjaar een webinar/training voor bestelbevoegde medewerkers van Opdrachtgever over de mogelijkheden die er zijn om reserveringen en boekingen te maken in het Platform en omvat minimaal een uitleg over het gebruik van het Platform.

Implementatieplan & transitie

Eis 70	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met Opdrachtgever een implementatieplan en een communicatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Projectleider vanuit Opdrachtnemer; ▪ Projectteam deelnemers Opdrachtnemer en Opdrachtgever; ▪ Resultaten/deliverables; ▪ Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie; ▪ Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie.
Eis 71	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 72	Voor de implementatie van de dienstverlening mag Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen. Alle kosten voor 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 het Platform.
Eis 73	De laatste drie maanden van de Overeenkomst gelden als retransitieperiode waarbinnen de overeenkomst, die volgt op deze Overeenkomst, wordt geïmplementeerd. Gedurende deze retransitieperiode dient Opdrachtnemer kosteloos medewerking te verlenen aan een soepele overgang en de dienstverlening binnen de Overeenkomst te blijven garanderen tegen de daarvoor overeengekomen tarieven.

Privacy, (informatie)beveiliging en dataopslag

Eis 74	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst / Beveiligingsovereenkomst (BVO), zie <i>Bijlage 4 – Concept Beveiligings- en verwerkersovereenkomst (BVO)</i> .
--------	--

Eis 75	De door Opdrachtnemer in te zetten AI-modellen t.b.v. de werking van de Platform, gebruiken geen data van Opdrachtgever voor het trainen van AI-modellen.
Eis 76	Opdrachtnemer voldoet aan de EU Cyber Resilience Act (RCA) van 10 oktober 2024.
Eis 77	Alle te verwerken Opdrachtgever datagegevens dienen binnen de EER; Europese Economische Ruimte opgeslagen en verwerkt te worden. Het datacenter, de uitwijk- en de backup locatie van de leverancier van Opdrachtnemer is gevestigd binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
Eis 78	In het geval dat de Opdrachtnemer gebruikt maakt van een derde partij voor de hosting, geldt de eis dat de hostingpartij bewezen ervaring heeft in het hosten van Cloud applicaties en aantoonbaar maatregelen heeft getroffen.
Eis 79	Opdrachtnemer geeft toestemming aan UWV om de af te nemen omgeving (Platform) van de Opdrachtnemer via een PEN-test jaarlijks te testen op beveiliging. Indien Opdrachtnemer het Platform al via een PEN-test laat testen, krijgt UWV inzage in deze testrapporten voor de gunning. Dit testrapport moet gaan over de versie van de af te nemen software. Het testrapport mag voor gunning maximaal 3 maanden oud zijn. Zie <i>Bijlage 4 – Concept Beveiligings- en verwerkersovereenkomst (BVO)</i> , Sectie A, Artikel 6

(Digitale) Toegankelijkheid

Eis 80	Het Platform 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 81	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om steekproefsgewijs te controleren of het Platform 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.
Eis 82	Op het Platform wordt de mate van (fysieke) toegankelijkheid van aangeboden locatie of accommodatie weergegeven middels een visuele weergave.

Personeel

Eis 83	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in te zetten personeel op de hoogte is van de contractuele voorwaarden van de Overeenkomst.
Eis 84	Medewerkers van Opdrachtnemer die rechtstreekse contacten onderhouden met Opdrachtgever beheersen de Nederlandse taal in zowel woord als geschrift op ten minste B1-niveau. Alle correspondentie en documentatie stelt Opdrachtnemer in de Nederlandse taal op.

Communicatie

Eis 85	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen Opdrachtgever, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer onthoudt zich van reclame uitingen naar de Aanbesteder.
Eis 86	Opdrachtnemer garandeert één (1) aanspreekpunt voor (medewerkers van) Opdrachtgever.
Eis 87	Opdrachtnemer committeert zich aan de overlegstructuur zoals beschreven in <i>Bijlage 10 – Concept Service Level Agreement (SLA)</i> .