



BIJLAGE 7– PROGRAMMA VAN EISEN

EUROPESE AANBESTEDING NR. 643 ICT WERKPLEKHARDWARE EN ACCESSOIRES

Aangepaste versie v 1.2 naar aanleiding van Nvl 2

Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen die betrekking hebben op de Europese aanbesteding ICT Werkplekhardware en accessoires. Deze eisen zijn een aanvulling op de informatie in het Beschrijvend Document.

De eisen hebben een referentienummer en zijn gegroepeerd in de volgende vier categorieën:

- Generieke Eisen;
- Service level parameters;
- Implementatie en retransitie;
- Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI).

Ref.	Generieke eisen
1.	Opdrachtnemer conformeert zich bij de Inschrijving en gedurende de uitvoering van de Opdracht aan alle informatie zoals opgenomen in het Beschrijvend Document inclusief de Bijlagen.
2.	Opdrachtnemer gebruikt Nederlands als voertaal in contact met UWV, in woord en geschrift, ten minste op het niveau ERC niveau B2 of hoger.
3.	Opdrachtnemer draagt er gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst zorg voor dat alle medewerkers van Opdrachtnemer (inclusief medewerkers van Onderaannemers), ingezet op de dienstverlening op Locatie van Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, in bezit zijn van geldige een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) zonder aantekening.
4.	Opdrachtnemer stelt zich flexibel en wendbaar zodat UWV snel kan inspelen op politieke, budgettaire, bestuurlijke, organisatorische en/of technologische ontwikkelingen.
5.	Opdrachtnemer levert door UWV bestelde ICT werkplekhardware en accessoires af op ieder door UWV gewenst adres binnen Nederland.
6.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden van een "bill of materials" (SBOM) voor hardware en voor software die Opdrachtnemer inzet voor het leveren van de dienstverlening aan UWV. Opdrachtnemer levert de SBOM aan UWV bij elke update en/of nieuwe versie. De SBOM moet geleverd worden in een machinaal leesbaar formaat (bijv. JSON, XML of YAML) op basis van het CycloneDX-format. Als alternatief mag Opdrachtnemer de SBOM ook leveren in het SPDX-format.
7.	Opdrachtnemer volgt alle pas-toe-of-leg-uit-standaarden van het Forum Standaardisatie. De lijst is te vinden op de website Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/). Dit geldt ook ingeval wordt aangesloten vanuit Opdrachtnemer op informatiesystemen en/of infrastructuur van UWV.
8.	De producten die Opdrachtnemer inzet voor de Dienstverlening voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 2.2 op niveau AA. Indien Opdrachtnemer bij Inschrijving niet voldoet aan WCAG 2.2 AA dan dient Opdrachtnemer uiterlijk aan het einde van het eerste contractjaar hieraan te voldoen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de producten en diensten gedurende de looptijd van het contract blijven voldoen. Eventuele kosten voor het (blijven) voldoen aan de WCAG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
9.	Alle data die aan de dienstverlening gerelateerd is, inclusief de daarvan af te leiden inzichten, zijn en blijven te allen tijde eigendom van UWV. Daarnaast is deze data te allen tijde beschikbaar voor UWV. De verwerking van de data voldoet aan de AVG vereisten.
10.	Opdrachtnemer borgt dat opslag van UWV-data (inclusief log- en statistiek-informatie) plaatsvindt in landen met een passend beveiligingsniveau. Landen met een passend

Nvl 1
vraag 101

Ref.	Generieke eisen
	beveiligingsniveau zijn 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-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 die Opdrachtnemer inzet voor de Dienstverlening 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.
11.	Opdrachtnemer heeft zijn leveranciersketen, inclusief de eventuele reeks van Onderaannemers, alsmede de door hem gebruikte apparatuur voor de levering van de Dienstverlening, zodanig ingericht (en controleert deze), dat gegevens die bij de uitvoering van de Dienstverlening 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.
12.	Opdrachtnemer informeert UWV per direct bij een geconstateerde (digitale) dreiging en geeft aan of er binnen de dienstverlening aan UWV een kwetsbaarheid van toepassing is. In het geval van een kwetsbaarheid specificeert Opdrachtnemer de bij deze kwetsbaarheid betrokken infrastructuurcomponenten en, indien bekend, welke risico's van toepassing zijn en welke mitigerende maatregelen genomen kunnen worden.
13.	Opdrachtnemer borgt dat alle data-uitwisselingen middels technische koppelvlakken (koppelingen) geëncrypt plaatsvinden.
14.	Toegang tot het online service- en bestelportaal is op een professionele wijze beveiligd, waaronder two factor authentication (2FA), en voldoet aan vigerende wetgeving zoals AVG.
15.	Opdrachtnemer dient mee te werken aan beveiligingstoetsen van UWV zoals het uitvoeren van een penetratietest. Eventuele bevindingen worden door Opdrachtnemer als onderdeel van de dienstverlening opgelost.
16.	Opdrachtnemer garandeert dat buitenlandse mogelijkheden 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 zal kunnen worden

Ref.	Generieke eisen
	voldaan aan het gestelde kan de Opdrachtgever een veiligheidsonderzoek starten, conform de Wet Veiligheidsonderzoeken.
17.	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
18.	Opdrachtnemer dient zich maximaal in te spannen om voor UWV de laagste inkoopprijs voor de producten en diensten van fabrikanten te realiseren. Aansluitend op artikel 12 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van UWV (Bijlage 06 – AIV ICT 2024) heeft UWV het recht op het laten uitvoeren van een benchmark- en auditprocedure op de prijs- en tariefcalculatie waaronder de inkoopprijs van de aan UWV geleverde ICT Werkplekhardware en accessoires.
19.	Opdrachtnemer garandeert dat alle documentatie die wordt opgeleverd correct, compleet en actueel is.
20.	Opdrachtnemer levert een bestelportaal waarin gemandateerde medewerkers van UWV de mogelijkheid hebben tot het: • inzien van het volledige assortiment accessoires inclusief specificaties en tarieven; • bestellen van het volledige assortiment accessoires; • plaatsen van RMA's (return merchandise authorization); • volgen van de status van bestellingen (track and trace) en van RMA's; • opvragen van prijsopgaven/offertes voor de niet-standaard werkplekhardware en voor de overige accessoires. Voor het UWV kernassortiment accessoires geldt dat bestellingen via een technische koppeling (e-Bonding) met het ITSM-systeem van UWV (Omnitracker) automatisch worden geplaatst. Voor bestellingen voor het UWV standaard assortiment werkplekhardware geldt dat deze via het inkoopstelsel van UWV (Peoplesoft) verlopen zoals beschreven in Bijlage 13c DFA BOF-proces. Het bestelportaal en het serviceportaal kunnen door Opdrachtnemer als één integraal portaal worden geleverd.
21.	Opdrachtnemer levert een serviceportaal waarin gemandateerde medewerkers van UWV de mogelijkheid hebben tot het: • aanmelden van meldingen en verstoringen en het volgen van de voortgang; • inzien en downloaden van rapportages; • inzien en downloaden van facturen; • inzien en downloaden van contractdocumenten. Het serviceportaal en het bestelportaal kunnen door Opdrachtnemer als één integraal portaal worden geleverd.
22.	Opdrachtnemer levert en onderhoudt voor het UWV kernassortiment accessoires een technische koppeling (e-bonding) met het ITSM-systeem van UWV waardoor bestellingen van UWV automatisch worden geplaatst en worden afgehandeld via het bestelportaal van Opdrachtnemer. Het onderhoud omvat ook het zorgen dat bij wijzigingen in het assortiment de functie van koppeling functioneel en technische blijft werken.
23.	Opdrachtnemer levert een tweedelijns Servicedesk waarmee gecommuniceerd kan worden over meldingen en tickets die betrekking hebben op onder andere bestellingen, leveringen, garantieclaimafhandelingen en reparaties. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn.

Nvl 1 vraag
150

Ref.	Generieke eisen
	Aanvullend levert Opdrachtnemer een vaste contactpersonen en een vervanger waarmee gecommuniceerd kan worden over de volledige dienstverlening van Opdrachtnemer waaronder onder andere factuurspecificaties, offertes, rapportages en product- en dienstontwikkeling.
24.	Opdrachtnemer voert voor UWV standaard assortiment werkplekhardware garantieclaimafhandeling en reparaties uit op een UWV-voorraadlocatie waarbij een fysieke ruimte ter beschikking gesteld wordt door de werkplekdienstenleverancier van UWV. Opdrachtnemer kan reparaties aan en vervanging van werkplekhardware ook op een locatie van Opdrachtnemer uitvoeren. In dat geval zal Opdrachtnemer de te repareren hardware zelf ophalen en na reparatie of vervanging afleveren op de UWV-voorraadlocatie.
25.	Bij reparatie worden door Opdrachtnemer uitsluitend via de hardware fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur als het te vervangen onderdeel. Na reparatie blijft de garantietermijn minimaal gelijk aan de initieel geldende garantietermijn.
26.	In het geval dat bij het uitvoeren van een reparatie een datadrager vervanger moet worden, dient Opdrachtnemer de data gecertificeerd te wissen conform de standaard EA DMS klasse C, dan wel conform de standaard DIN 66399, beschermingsklasse 3 en vernietigingsniveau 5. Dit kan bijvoorbeeld door middel van Blancco ® software dan wel een ander softwareproduct dat aan deze beveiligingsstandaarden voldoet. Datadragers die niet gewist kunnen worden, worden door Opdrachtnemer d.m.v. een mechanische pers vernietigd. Hiervoor dient een certificaat/bewijs te worden overlegd.
27.	Rapportages van Opdrachtnemer dienen door UWV geëxporteerd te kunnen worden naar standaard Microsoft Officeapplicaties en -formaten zoals Excel, CSV en dienen tevens in een leesbare lay-out te kunnen worden weergegeven.
28.	Opdrachtnemer hanteert tenminste de door de fabrikant afgegeven garantie op de door Opdrachtnemer geleverde producten onverminderd door aan UWV, ook als deze garantietermijn de looptijd van de Overeenkomst overschrijdt.
29.	Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per jaar de operationele afspraken tussen Opdrachtnemer met UWV en tussen Opdrachtnemer en de werkplekdienstenleverancier van UWV. Opdrachtnemer voorziet UWV in een voorstel tot aanpassing van deze afspraken wanneer dit tot een verbetering van de dienstverlening voor UWV leidt.
30.	Opdrachtnemer voert ieder kwartaal voor UWV werkplekaccessoires af en borgt dat de recycling van uit gebruik genomen werkplekhardaccessoires gebeurt door een onderneming met een geldige VIHB vergunning en een geldende WEEELABEX certificering.

Nvl 1 vraag
25

Ref.	Service level parameters
31.	De openingstijden van de servicedesk van Opdrachtnemer lopen parallel aan de openingstijden van de Servicedesk IV van UWV: op werkdagen van 07.00-19.00 uur. Telefonische bereikbaarheid van de servicedesk van Opdrachtnemer: op werkdagen van 08.30-17.00 uur.
32.	Het bestel- en het serviceportaal dienen 24x7 beschikbaar te zijn. Hierbij dient de gemeten beschikbaarheid $\geq 98\%$ per kalendermaand te zijn.
33.	Het bestel- en het serviceportaal dienen een maximale laadtijd (responsetijd) te hebben van ≤ 3 seconden gemeten vanaf een UWV-werkplek en gerapporteerd per maand.
34.	Indien Opdrachtnemer gepland onderhoud op het bestel- en het serviceportaal moet uitvoeren zal Opdrachtnemer het onderhoudsmoment ≤ 10 werkdagen afstemmen met UWV. Onderhoud kan door Opdrachtnemer worden uitgevoerd na een akkoord van UWV.
35.	Offerteaanvragen van UWV voor het UWV standaard assortiment werkplekhardware en voor niet-standaard werkplekhardware worden door Opdrachtnemer:

Ref.	Service level parameters
	≤ 1 werkdag beantwoord met een ontvangstbevestiging en registratienummer; ≤ 5 werkdagen voorzien van een offerte.
36.	Opdrachtnemer garandeert de volgende levertijden voor ICT Werkplekhardware en accessoires: - UWV standaard assortiment werkplekhardware: 90% ≤ 20 werkdagen na afgeven inkooporder door UWV afgeleverd op de door UWV gespecificeerde locatie; - Niet-standaard werkplekhardware: 90% ≤ 20 werkdagen na bestelling door UWV afgeleverd op de door UWV gespecificeerde locatie; - UWV kernassortiment accessoires: 90% ≤ 2 werkdagen na bestelling door UWV afgeleverd op de door UWV gespecificeerde locatie; - Overige accessoires: 80% ≤ 10 werkdagen na bestelling door UWV afgeleverd op de door UWV gespecificeerde locatie.
37.	Opdrachtnemer voert garantieclaimafhandeling voor UWV uit waarbij na melding van of namens UWV: - UWV standaard assortiment werkplekhardware: 90% ≤ 10 werkdagen; - Niet-standaard werkplekhardware: 90% ≤ 15 werkdagen; - UWV kernassortiment accessoires: 90% ≤ 15 werkdagen; - Overige accessoires: 90% ≤ 15 werkdagen; het product door Opdrachtnemer wordt gerepareerd of wordt vervangen door een identiek product of na akkoord van UWV door een alternatief product met minimaal dezelfde specificaties en het product is afgeleverd op de overeengekomen locatie.
38.	Opdrachtnemer voert reparaties uit bij hardwarematige defecten aan werkplekhardware die buiten de (product)garantie vallen waarbij: ≤ 10 werkdagen na initiële melding van of namens UWV Opdrachtnemer een prijsopgave oplevert van de kosten van de reparatie welke gerelateerd is aan de door UWV opgegeven restwaarde van het betreffende product; ≤ 15 werkdagen na initiële melding van of namens UWV Opdrachtnemer de reparatie heeft uitgevoerd (wanneer kosten reparatie lager zijn dan de restwaarde) dan wel de reparatie niet heeft uitgevoerd (wanneer kosten reparatie hoger zijn dan de restwaarde) en de werkplekhardware heeft afgeleverd op de door UWV opgegeven locatie. De prijsopgave bestaat uit het aantal uur inclusief het vastgestelde uurtarief (vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken – DFA) dat nodig is om de reparatie uit te voeren en uit de kosten van de benodigde onderdelen.
39.	Opdrachtnemer voert life cycle management voor UWV uit voor de producten die onderdeel uitmaken van het UWV standaard assortiment werkplekhardware en het UWV kernassortiment accessoires waarbij Opdrachtnemer: ≤ 5 werkdagen na het beschikbaar stellen van patches en nieuwe versies van product gebonden software (waaronder firmware en UEFI/BIOS) door de fabrikant opleveren aan UWV; ≤ 2 kalendermaanden voorafgaand aan het “end of sale” raken een logische opvolger voorstelt aan UWV die minimaal voldoet aan de oorspronkelijke functionele specificaties en een vergelijkbaar prijsniveau heeft.
40.	Opdrachtnemer adviseert UWV over de samenstelling van het UWV standaard assortiment werkplekhardware en van het UWV kernassortiment accessoires waarbij Opdrachtnemer minimaal één (1) keer per (kalender)kwartaal een schriftelijk advies oplevert aan UWV. Het advies over de samenstelling heeft onder andere betrekking op de product life cycles van de bestaande producten in het assortiment en het adviseren over het afvoeren van, toevoegen aan en wijzigen van producten.
41.	Opdrachtnemer informeert en adviseert UWV over marktontwikkelingen en potentiële innovatieve mogelijkheden die de producten voor UWV of de dienstverlening aan UWV kunnen verbeteren waarbij Opdrachtnemer minimaal één (1) keer per

Nvl 1 vraag
102

Nvl 2 vraag
197

Ref.	Service level parameters
	(kalender)kwartaal een presentatie geeft UWV waarin de voor UWV relevante marktontwikkelingen en potentiële innovatieve mogelijkheden worden toegelicht.
42.	Opdrachtnemer levert maandelijks, ≤ 10 werkdagen na het verstrijken van de betreffende kalendermaand, een Service Level Rapportage (SLR) op aan UWV waarin Opdrachtnemer rapporteert over alle in dit Programma van Eisen beschreven Service Level Parameters (SLP's).
43.	In het geval dat een Service Level Parameter (SLP) niet is behaald in termen van: • 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 zal, ≤ 20 werkdagen na het verstrijken van de kalendermaand waarin de betreffende norm niet behaald is, door Opdrachtnemer een Service Improvement Plan (SIP) oftewel verbeterplan opgeleverd worden. Over het SIP en daaruit voortvloeiende acties en maatregelen wordt gerapporteerd in de maandelijkse Service Level Rapportage (SLR).
44.	Opdrachtnemer levert maandelijks, ≤ 10 werkdagen na het verstrijken van de betreffende kalendermaand, een rapportage op aan UWV die betrekking heeft op de uitvoering van reparaties van die zowel binnen als buiten de (product)garantie zijn uitgevoerd. De rapportage bevat minimaal de volgende elementen per reparatie: • Datum melding van of namens UWV; • Datum van ontvangst van het product; • Diagnose van het hardwarematige defect; • Vaststellen defect binnen of buiten (product)garantie; • Bij garantieclaim productvervanging of product reparatie; • Bij productvervanging specificeren van vervangende product; • Bij buiten garantie opgave van kosten reparatie en restwaarde van het product; • Bij buiten garantie opgave of de reparatie al dan niet is uitgevoerd; • Retourdatum van de producten op de UWV opgegeven locatie; • Merk en type van het product; • Serienummer van het product; • Indien van toepassing UWV CI-code van het product.
45.	Opdrachtnemer levert maandelijks, ≤ 10 werkdagen na het verstrijken van de betreffende kalendermaand, een rapportage op aan UWV die betrekking heeft op de uitvoering van de levering van ICT Werkplekhardware en accessoires. De rapportage bevat minimaal de volgende elementen: • Aantal geleverde ICT werkplekhardware en accessoires per categorie; • De gegevens per product waaronder (indien van toepassing) merk, type, serienummer, assettagnummer, aankoopdatum en garantieperiode; • UWV inkoopordernummer dan wel het registratienummer van elke bestelling.
46.	Opdrachtnemer levert per kwartaal, ≤ 10 werkdagen na het verstrijken van de laatste kalendermaand van het betreffende kwartaal, een rapportage op aan UWV die betrekking heeft op de uitvoering van het gecertificeerd vernietigen van UWV-data op datadragers (inclusief certificaat/bewijs). De rapportage bevat minimaal de volgende elementen per geval: • Datum van diagnose van het hardwarematige defect aan de datadager; • Datum gecertificeerd wissen dan wel vernietiging van de datadrager; • Merk en type van de datadrager; • Serienummer van de datadrager; Indien van toepassing UWV CI-code van het product.
47.	Opdrachtnemer levert per kwartaal, ≤ 10 werkdagen na het verstrijken van de laatste kalendermaand van het betreffende kwartaal, een rapportage op aan UWV die



Ref.	Service level parameters
	betrekking heeft op de uitvoering van het afvoeren van werkplekaccessoires voor recycling. De rapportage bevat minimaal de volgende elementen: • Datum en aantal van ophalen af te voeren werkplekaccessoires bij UWV; • Merk en type van de af te voeren werkplekaccessoires; • Datum en aantal van afgevoerde werkplekaccessoires voor recycling.

Ref.	Implementatie en retransitie
48.	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de regie en coördinatie van de Implementatie van de dienstverlening. Opdrachtnemer maakt tijdig aan UWV bekend welke taken door UWV moeten worden uitgevoerd en welke informatie benodigd is en bewaakt de voortgang.
49.	Opdrachtnemer realiseert de volledige Implementatie van de Dienstverlening binnen 2 (twee) maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst.
50.	Opdrachtnemer levert een projectmanager die de gehele Implementatie leidt. De projectmanager dient aantoonbare ervaring te hebben met het uitvoeren van Implementaties van vergelijkbare omvang. De projectmanager heeft volledig mandaat vanuit de organisatie van Opdrachtnemer. De projectmanager rapporteert aan de projectmanager van UWV.
51.	Na bedrijfsklare oplevering van de (toekomstige) diensten levert Opdrachtnemer deze ter acceptatie op aan UWV. Elke fase en mijlpaal van de Implementatie wordt op basis van een formele acceptatie door UWV afgesloten.
52.	Gedurende de Implementatie wordt door Opdrachtnemer in samenwerking met UWV de definitieve versies van het DAP, het Governance reglement, het DFA, de BVO en de SLA gefinaliseerd.
53.	Opdrachtnemer zorgt door middel van e-bonding voor het koppelen van het bestelportaal aan het interne UWV bestelsysteem (Omnitracker) waardoor bestellingen en de informatie behorend bij bestellingen automatisch, direct en near real-time in het service management proces van Opdrachtnemer worden opgenomen.
54.	Opdrachtnemer dient geen wijzigingen aan te brengen in het ITSM-systeem van UWV (Omnitracker). Eventuele benodigde wijzigingen worden door UWV uitgevoerd.
55.	In de retransitie naar een volgende gecontracteerde Dienstverlening dan wel naar UWV welke de door Opdrachtnemer geleverde Dienstverlening gaat vervangen, verleent Opdrachtnemer medewerking op een wijze die UWV vrijwaart 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. De Opdrachtnemer werkt volledig mee binnen de mogelijkheden in haar eigen (latende) organisatie.
56.	Opdrachtnemer stelt binnen zes (6) maanden na de start van de Overeenkomst het initiële retransitieplan op. Het retransitieplan wordt door Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel en accuraat gehouden. Het initiële retransitieplan en navolgende wijzigingen op het retransitieplan dienen door UWV geaccordeerd te worden.
57.	De ontmanteling (decommissioning) van de diensten worden conform de eisen van UWV uitgevoerd. Opdrachtnemer houdt op geen enkele wijze gegevens of informatie van UWV achter. Opdrachtnemer toont het schonen van alle aanwezige UWV-data aan middels een gewaarmerkte verklaring.

Ref.	MVOI - Algemeen
58.	Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na de ingang van de overeenkomst bij een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties, zoals EcoVadis.

Ref.	MVOI - Algemeen
	In het geval van EcoVadis heeft de Opdrachtnemer de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en UWV inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van de EcoVadis registratie en scores van haar moederorganisatie. De kosten voor registratie en beoordeling van de eigen onderneming worden gedragen door Opdrachtnemer. Voor meer informatie zie de EcoVadis website. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen.
59.	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat tijdens het eerste contractjaar een minimale score wordt behaald bij EcoVadis van 'Good' (score 45-64), of een gelijkwaardige score bij een andere onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties. In geval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. Hetzelfde geldt voor eventuele onderaannemers. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voor de dienstverlening een nieuwe Onderaannemer, na akkoord van UWV, inzet, geldt voor deze nieuwe Onderaannemer dat hij binnen één jaar na het akkoord van UWV op zijn inzet, een minimale score behaalt bij EcoVadis van 'Good' (score 45-64), of een gelijkwaardige score bij een andere onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties.
60.	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij uiterlijk tijdens het tweede contractjaar een minimale score behaald en behoudt bij EcoVadis van 'Advanced' (score 65-84), of een gelijkwaardige score bij een andere onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties. In geval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. Hetzelfde geldt voor eventuele onderaannemers. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voor de dienstverlening een nieuwe Onderaannemer, na akkoord van UWV, inzet, geldt voor deze nieuwe Onderaannemer dat hij binnen twee jaar na het akkoord van UWV op zijn inzet, een minimale score behaalt bij EcoVadis van 'Advanced' (score 45-64), of een gelijkwaardige score bij een andere onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties.

Ref.	MVOI Thema – Klimaat
61.	Opdrachtnemer levert binnen één (1) maand na levering van de producten (exclusief accessoires) een levenscyclusanalyse (LCA) op van het betreffende product of soortgelijk product met soortgelijke opbouw. Dit laatste is alleen toegestaan indien er door de fabrikant geen LCA beschikbaar is gesteld voor het desbetreffende product. De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel carbon footprint, uitgedrukt in CO₂-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard' https://ghgprotocol.org/product-standard of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. Het totaalresultaat is ten minste uitgesplitst in de levenscyclusfasen grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik. End-of-life is optioneel; indien end-of-life wel is gekwantificeerd in de LCA dienen de resultaten van end-of-life los te worden getoond. Daarmee geeft Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots. UWV verwacht dat de fabrikanten en haar distributeurs / partners / resellers gebruik maken van door de fabrikanten beschikbaar gestelde LCA's waardoor indirect standaardisatie optreedt. Indien de fabrikanten een LCA-analyse aanbieden op basis van ISO 14040 en ISO 14044 standaarden, dient gebruik te worden gemaakt van deze standaard. UWV gaat ermee akkoord dat indien LCA's een bandbreedte bevatten in de berekening van de CO₂-voetafdruk, de mediaan

Ref.	MVOI Thema – Klimaat
	van deze berekening geldt als resultaat. In de berekening geldt voor de producten een gebruiksfasen (lifetime of product) van vier (4) jaar, met uitzondering van beeldschermen: daarvoor geldt een gebruiksfasen van vijf (5) jaar.
62.	Eenmaal per kalenderjaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en UWV over het bereiken van een structurele verlaging van de CO ₂ -uitstoot in lijn met het klimaatakkoord en de doelstellingen van de bedrijfsvoering van UWV (klimaatneutraal in 2030). Vanuit dit overleg zal Opdrachtnemer een actieplan aanleveren voor het realiseren van deze doelstellingen en hierover jaarlijks rapporteren.
63.	De vrijgekomen CO ₂ van de door UWV verworven producten (exclusief accessoires) wordt voor 100% gecompenseerd. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe uiterlijk drie (3) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een 'Portfolio Plan CO ₂ Compensatie' (in vrije vorm en max 5A-4) op te leveren, waarin concreet is beschreven op welke wijze wordt voldaan aan deze eis. Producten welke geleverd zijn in deze periode van drie (3) maanden dienen met terugwerkende kracht gecompenseerd te worden. Onder CO ₂ -compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO ₂ -equivalenten) door bijvoorbeeld het vastleggen van CO ₂ in bomen of het voorkomen van CO ₂ -uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Compensatie geschiedt op basis van de LCA-resultaten (uitgedrukt in CO ₂ -equivalenten) conform eis 61. De LCA-resultaten mogen ook door de fabrikant beschikbaar worden gesteld. Alle producten dienen inclusief de kosten voor CO ₂ -compensatie aangeboden te worden.
64.	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om een jaar na aanvang van de Raamovereenkomst te rapporteren over de totale CO ₂ -emissies van het transport ten behoeve van de Opdracht. Dit omvat minimaal het transport van het distributiecentrum tot de locatie van levering. Daarbij geeft hij ook een overzicht van de doelstellingen en de voor het tweede contractjaar voorziene maatregelen. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om na elk contractjaar te rapporteren over onderstaande punten: • De CO₂-uitstoot van het transport ten behoeve van deze Opdracht voor het afgelopen contractjaar. Hierbij wordt de well-to-wheel rekenmethode https://joint-research-centre.ec.europa.eu/welcome-jec-website/jec-activities/well-wheels-analyses_en voor de analyse gebruikt; • Een bijbehorende analyse met de factoren die de CO₂-voetafdruk hebben beïnvloed; • Een overzicht van de CO₂- uitstoot tegenover de vorige contractjaren (vanaf afloop 2e contractjaar); • Een voorstel voor (de aanpassing van) de CO₂-doelstellingen voor het komende jaar; • De maatregelen die in het volgende contractjaar zijn voorzien om de CO₂-doelstellingen te realiseren. UWV behoudt zich het recht voor om de rapportage steekproefsgewijs te controleren.
65.	Voor voertuigen, (thuis)bezorging en transport welke door Opdrachtnemer en eventueel Onderaannemer(s), voor de uitvoering van de Opdracht, binnen Nederland worden ingezet, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO ₂ -neutraal zijn.
66.	Voor de bezorging en het transport vanaf het laatste distributiepunt binnen Nederland voor afstanden minder dan 10 kilometer (de zogenoemde 'last-mile') dient gebruik te worden gemaakt van zero-emissie transport (bijv. fietstransport door middel van (elektrische) (bak)fietzen of een ander zero-emissievoertuig). Deze eis geldt ook voor eventuele Onderaannemers die worden ingezet voor de bezorging en transport.
67.	Alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 https://www.transportpolicy.net/standard/eu-vehicle-definitions/ die door Opdrachtnemer en eventueel Onderaannemer(s), voor de uitvoering van de Opdracht,

Ref.	MVOI Thema – Klimaat
	binnen Nederland worden ingezet, zijn vanaf twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO₂-uitstoot. Voor voertuigen uit de overige categorieën die door Opdrachtnemer en eventueel Onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO₂-neutraal zijn. Op verzoek van UWV levert Opdrachtnemer per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de Opdracht ingezette voertuigen, waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen: • zero-emissievoertuigen (categorieën M1, M2 en N1); • schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO₂/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden); • overige voertuigen (overige voertuigcategorieën).

Ref.	MVOI Thema – Circulariteit
68.	Opdrachtnemer garandeert dat er een afvalcompensatie plaatsvindt voor de producten (exclusief accessoires) die in het kader van de Opdracht worden geleverd. De afvalcompensatie voldoet aan de criteria van TCO Certified Edge, E-waste Compensated of gelijkwaardig. Deze afvalcompensatie voor producten die in het voorgaande kwartaal zijn geleverd, moet ten laatste 3 maanden na afloop van dat kwartaal zijn ingekocht. Onder afvalcompensatie wordt verstaan dat voor ieder geleverd product een equivalente hoeveelheid elektronica-afval wordt ingezameld en gerecycled. Het moet daarbij gaan om inzameling van elektronisch afval dat geen functionaliteit meer heeft. Met andere woorden: er mogen alleen afgedankte producten worden ingezameld, die anders naar finale afvalverwerking (verbranding of stort) zouden gaan. Indien recycling in Europa plaatsvindt moet de uiteindelijke recycling WEEELABEX gecertificeerd zijn volgens WEEELABEX, de EERA standaard TS 50625-5 van CENELEC https://www.nen.nl/nvn-clc-ts-50625-5-2017-en-236978 of een gelijkwaardig systeem. Opdrachtnemer moet op verzoek van UWV kunnen aantonen dat de ingezamelde elektronica als afval wordt verscheept.
69.	UWV wenst de mogelijkheid te hebben om te experimenteren met het gebruik van refurbished, remanufactured of soortgelijke producten. Opdrachtnemer dient in dat geval op verzoek hergebruikte, refurbished, remanufactured of soortgelijke producten aan te bieden. De specifieke eisen waaraan de producten moeten voldoen, wordt in overleg afgestemd, waarbij Opdrachtnemer uit kan gaan van het volgende: Remanufacturing dient uitgevoerd te zijn conform BS 8887-220:2010 Design for Manufacture, Assembly, Deassembly and End-of-Life (MADE) Treatment standard of gelijkwaardig. Refurbishment is tevens toegestaan, echter gezien het ontbreken van standaarden op het gebied van refurbishment dient dit te allen tijde plaats te vinden conform de richtlijnen van de (OEM) fabrikant.

Nvl 1 vraag
120

Ref.	MVOI Thema – Milieu
70.	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, in elk geval ten aanzien van

Ref.	MVOI Thema – Milieu
	water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de Opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal; • 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; • Dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd. Met fabrieken bedoelt UWV de fabrieken waar de eindassemblage plaatsvindt en de fabrieken van de belangrijkste toeleveranciers van halffabricaten.
71.	Producten (exclusief accessoires) worden standaard geleverd in bulkverpakkingen. Alleen op voorafgaand én expliciet schriftelijk verzoek van UWV kan hiervan worden afgeweken. Hieronder enkele kenmerken van bulkverpakkingen: • Minimalisering van individueel verpakte eenheden, wat resulteert in minder afval per product; • Efficiënter transport en opslag, resulterend in optimalisatie van ruimtegebruik • Verminderde milieu-impact door minder verpakkingsmateriaal en CO₂-uitstoot • Logistieke voordelen resulterend in snellere verwerking in distributiecentra en bij grootschalige afname
72.	Opdrachtnemer dient op verzoek van UWV een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de https://www.verpact.nl/nl/uw-verpakkingen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
73.	Producten dienen geleverd te worden in FSC erkende verpakkingen https://be.fsc.org/be-nl/verpakkingen of gelijkwaardig kartonnen (voorzien van 'on product' FSC label) (bulk)verpakkingen. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, dient Opdrachtnemer dit toe te lichten. Toelichting: • Er dient voldaan te worden aan het Besluit beheer verpakkingen 2014 https://wetten.overheid.nl/BWBR0035711/2020-07-01; • Gerecycled materiaal: materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase). Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct; • Definitie hernieuwbaar of biobased materiaal: niet-fossiel materiaal dat is geproduceerd op basis van hernieuwbare grondstoffen. Een hernieuwbare grondstof is een grondstof van biologische oorsprong, exclusief grondstoffen uit geologische afzetting of fossiele grondstoffen, die wordt beheerd en/of geteeld en die na winning binnen 100 jaar terug groeit zonder het betreffende ecosysteem uit te putten.

Ref.	MVOI Thema – Milieu
74.	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorkomen dat bij producten additionele componenten worden geleverd waar UWV geen behoefte aan heeft. Mocht dit onverhoeds plaatsvinden dient Opdrachtnemer deze additionele componenten retour te nemen en te hergebruiken en recycelen volgens de richtlijnen in eis 68.
75.	Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour.
76.	De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor hergebruik en recycling. Deze bestaan niet uit multilayers samengesteld materiaal. Definitie hergebruikte producten of onderdelen: Producten of onderdelen die al in gebruik zijn geweest in dezelfde, oorspronkelijke vorm. Gerecyclede grondstoffen vallen niet onder deze definitie, aangezien deze via een omvormproces zijn verkregen. Bij recycling wordt de oorspronkelijke vorm van het product niet behouden.

Ref.	MVOI Thema – Ketenverantwoordelijkheid
77.	Opdrachtnemer moet uiterlijk 3 maanden na startdatum van de Opdracht een IMVO-beleid opstellen of aan UWV aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft Opdrachtnemer wat men van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit moet blijken dat Opdrachtnemer de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.
78.	Uiterlijk 6 maanden na startdatum van de Opdracht levert Opdrachtnemer aan UWV een risicoanalyse aan. Daarin neemt Opdrachtnemer het volgende op: • een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; • een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens.
79.	Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk 9 maanden na startdatum van de Opdracht verstrekt Opdrachtnemer aan UWV een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (zie eis 78) zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: 1. een overzicht en beschrijving van de inspanningen die Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; 2. een planning ten aanzien van de inspanningen die Opdrachtnemer zal leveren. Indien Opdrachtnemer aangesloten is bij een IMVO-sectorconvenant, kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. Opdrachtnemer kan hier melding van maken in het plan van aanpak. Ook wanneer Opdrachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in het plan van aanpak gemeld worden. Het betekent echter niet dat Opdrachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet. Opdrachtnemer dient te controleren of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, zal Opdrachtnemer in zijn plan van aanpak moeten uitwerken welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd gaan worden om deze te mitigeren.
80.	Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer jaarlijks binnen 12 maanden na start Opdracht, aan UWV over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste



Ref.	MVOI Thema – Ketenverantwoordelijkheid
	zorgvuldigheidsproces. Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan UWV bevat in ieder geval: • een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven in eis 79); • een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven in eis 79); • een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor UWV. De rapportage wordt aan UWV verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.

Ref.	MVOI – Thema Social return
81.	Opdrachtnemer is verplicht om minimaal 5% van de totaal gerealiseerde jaaromzet (excl. btw), van het aandeel Dienstverlening binnen de Opdracht, in te zetten voor social return conform de Handleiding social return voor leveranciers van UWV (Bijlage 10).