



# BIJLAGE 07 – PROGRAMMA VAN EISEN

EUROPESE AANBESTEDING AV-MIDDELEN EN AANVERWANTE DIENSTEN,  
DF2026.589

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

Algemeen	
1.	Dit Programma van Eisen heeft betrekking op AV-middelen en aanverwante diensten. Opdrachtnemer garandeert dat het in ieder geval AV-middelen en aanverwante diensten kan leveren, die voldoen aan de eisen, zoals beschreven in dit Programma van Eisen.
2.	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.
3.	Opdrachtnemer is akkoord met het gebruik van de gestelde templates zoals opgenomen in de Bijlagen 14 - Dossier Financiële Afspraken (DFA) (incl. de erbij horende Bijlagen 14 a,14b en 14c), Bijlage 15 - Service Level Agreement (SLA), Bijlage 16 - Governance reglement en Bijlage 17 - Document Afspraken en Procedures (DAP).
4.	Opdrachtnemer levert door UWV bestelde AV-middelen en aanverwante diensten af op ieder door UWV gewenst adres binnen Nederland.
5.	Het uitvoerend personeel van Opdrachtnemer, dat contacten onderhoudt met UWV dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Bij de oplevering van producten en diensten verstrekt Opdrachtnemer aan UWV alle van toepassing zijnde documenten in de Nederlandse taal. UWV dient expliciet aan Opdrachtnemer toestemming te verlenen tot het verstrekken van deze documenten in de Engelse taal wanneer bepaalde documenten niet in de Nederlandse taal beschikbaar zijn.
6.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende capaciteit in materiaal en personeel om de dienstverlening onvoorwaardelijk te waarborgen.
7.	Opdrachtnemer stelt zich flexibel en wendbaar op zodat UWV snel kan inspelen op politieke, budgettaire, bestuurlijke, organisatorische en/of technologische ontwikkelingen.
8.	Tijdens het uitvoeren van de Opdracht, gaat Opdrachtnemer zorgvuldig om met de eigendommen van UWV en de door UWV beschikbaar gestelde middelen. Daarnaast conformeert opdrachtnemer zich aan het beleid, werkwijzen en richtlijnen van Opdrachtgever, bij de uitvoering van werkzaamheden in de UWV-panden en de panden van andere partijen, waar UWV is gehuisvest.
9.	Opdrachtnemer volgt alle pas-toe-of-leg-uit-standaarden van het Forum Standaardisatie. De lijst is te vinden op de website Forum Standaardisatie <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl">www.forumstandaardisatie.nl</a> (zie <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht</a> ). Dit geldt ook ingeval wordt aangesloten vanuit Opdrachtnemer op informatiesystemen en/of infrastructuur van UWV.
10.	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
11.	Opdrachtnemer garandeert dat alle documentatie die wordt opgeleverd correct, compleet en actueel is.
12.	Opdrachtnemer zet ten behoeve van de werkzaamheden voor UWV uitsluitend gekwalificeerde medewerkers in, dan wel medewerkers die onder toezicht staan van daartoe gekwalificeerde en opgeleide medewerker(s).
13.	Opdrachtnemer zal ten behoeve van het uitvoeren van installatiewerkzaamheden voor UWV VCA gecertificeerd (of gelijkwaardig) personeel inzetten.



<b>Algemeen</b>	
14.	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 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die niet ouder is dan 6 maanden vanaf de start van de overeenkomst.
15.	Binnen de locaties van UWV (gebouwen en terreinen) zijn de medewerkers van Opdrachtnemer steeds correct en representatief gekleed. De kleding is voorzien van een duidelijk bedrijfslogo.
16.	Als een medewerker van Opdrachtnemer niet geschikt blijkt te zijn (als gevolg van overschrijding van normen en waarden in houding en gedrag, veiligheid en milieu) of zijn werkzaamheden niet correct verricht, heeft UWV het recht de desbetreffende medewerker per direct de toegang tot de panden van UWV te weigeren. Opdrachtnemer neemt in zo'n geval direct de noodzakelijke maatregelen om vertraging in de dienstverlening te voorkomen.
17.	Een medewerker van Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs (conform wet op de identificatieplicht, bijvoorbeeld door middel van paspoort of rijbewijs) wanneer hij/zij zich op het terrein of binnen de gebouwen van UWV begeven.
18.	Opdrachtnemer dient zich maximaal in te spannen om voor UWV de laagste inkoopsprijs voor de producten en diensten van fabrikanten en distributeurs te realiseren. Opdrachtnemer zal op verzoek van UWV inzage geven in de netto inkooprijzen van de fabrikant of distributeurs middels het overleggen van een open calculatie en factuur van de fabrikant en distributeurs betreffende het product en/of dienst waarop de opslag van Opdrachtnemer van toepassing is.
19.	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.
20.	Opdrachtnemer voldoet vanaf de invoering in 2025 van de European Accesibility Act (EAA) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst 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 dit gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op verzoek van Opdrachtgever aan d.m.v. WCAG-EM methode.  Opdrachtgever houdt zich het recht voor om zelf steekproefsgewijs te controleren of de te leveren AV-middelen en aanverwante diensten toegankelijk zijn voor alle medewerkers, ongeacht eventuele beperkingen van medewerkers van Opdrachtnemer. 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.
21.	Iedere medewerker dient gebruik te kunnen maken van de AV-middelen, deze dienen toegankelijk te zijn voor iedereen ongeachte eventuele beperkingen. Opdrachtnemer conformeert zich aan de norm: 'NEN 9120 Prestatie-eisen voor toegankelijkheid en bruikbaarheid van gebouwen'.
<b>Beveiliging</b>	
22.	Alle UWV-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.



Beveiliging	
23.	<p>Opdrachtnemer borgt dat opslag van UWV-data (inclusief log- en statistiek-informatie) plaatsvindt in landen met een passend beveiligingsniveau. Landen met een passend 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: <a href="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">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</a>. 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.</p> <p>Voor een lijst van landen die deel uitmaken van de EER, zie: <a href="https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/europese-unie/vraag-en-antwoord/welke-landen-horen-bij-de-europese-economische-ruimte-eer">https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/europese-unie/vraag-en-antwoord/welke-landen-horen-bij-de-europese-economische-ruimte-eer</a>.</p>
24.	<p>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: <a href="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">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</a>.</p> <p>Voor een lijst van landen die deel uitmaken van de EER, zie: <a href="https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/europese-unie/vraag-en-antwoord/welke-landen-horen-bij-de-europese-economische-ruimte-eer">https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/europese-unie/vraag-en-antwoord/welke-landen-horen-bij-de-europese-economische-ruimte-eer</a>.</p>
25.	<p>Opdrachtnemer voldoet aan de EU Cyber Resilience Act (RCA) van 10 december 2024.</p>
26.	<p>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. 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.</p> <p>Voor meer informatie zie: <a href="#">European Council Adopts Cyber Resilience Act (CRA) - Digital Government SBOM startersgids   Publicatie   Nationaal Cyber Security Centrum</a> <a href="#">Factsheet Open Source Security   Factsheet   Nationaal Cyber Security Centrum</a></p>
27.	<p>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</p>



<b>Beveiliging</b>	
	risico's van toepassing zijn en welke mitigerende maatregelen genomen kunnen worden.
28.	Opdrachtnemer borgt dat alle UWV-data in rust en tijdens transport versleuteld (geëncrypt) is.
29.	Opdrachtnemer borgt dat de toegang tot diensten van Opdrachtnemer daar waar van toepassing wordt ingericht op basis van Role-Based Access Control (RBAC) en Single-Sign-On (SSO).
30.	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.
31.	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.
32.	Opdrachtnemer garandeert dat buitenlandse mogendheden niet op grond van een MLAT (mutual legal assistance treaty) of andere vorm van wetgeving of via zeggenschap in de onderneming van de Opdrachtnemer toegang hebben tot de gegevens of de continuïteit van de dienstverlening kunnen beïnvloeden. Bij twijfel of zal kunnen worden voldaan aan het gestelde kan de Opdrachtgever een veiligheidsonderzoek starten, conform de Wet Veiligheidsonderzoeken.
33.	Opdrachtnemer meldt en/of medewerkers van Opdrachtnemer melden onveilige (werk) situaties direct bij de beveiliging en/of contactpersoon van UWV en neemt/nemen al die maatregelen die nodig zijn om onveilige (werk) situaties ten tijde van de uitvoering van de dienstverlening te voorkomen.
34.	Bij een ongeval en/of toegebrachte schade informeert Opdrachtnemer en/of medewerker(s) van Opdrachtnemer de beveiliging en/of contactpersoon van UWV direct en verstrekt alle ter zake doende informatie volledig en juist.
35.	Voor UWV als overheidsorganisatie is soevereiniteit belangrijk. Opdrachtnemer adviseert UWV op het gebied van ontwikkelingen ten aanzien van soevereiniteit en garandeert medewerking bij het inzetten van opensource-varianten binnen (onderdelen van) haar Dienstverlening.

<b>Overkoepelende dienstverlening</b>	
36.	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.
37.	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.
38.	De Dienstverlening van Opdrachtnemer vindt plaats tijdens de reguliere openingstijden van UWV (werkdagen van 07:00 tot 19:00 uur). Genoemde openingstijden kunnen in overleg afwijken, zoals voor de organisatie van events en streamingdiensten.
39.	Opdrachtnemer levert een bestelportaal waarin gemandateerde medewerkers van UWV de mogelijkheid hebben tot het: <ul style="list-style-type: none"><li>• inzien van het volledige assortiment AV-middelen inclusief specificaties en tarieven (catalogus);</li><li>• bestellen van losse AV-middelen uit het volledige assortiment AV-middelen</li><li>• aanvragen/bestellen van Dienstverlening met een vaste prijs;</li><li>• volgen van de status van bestellingen (track and trace);</li><li>• opvragen van prijsopgaves voor AV-middelen en aanverwante diensten.</li></ul>



Overkoepelende dienstverlening	
	<p>Voor alle overige bestellingen van AV-middelen en aanverwante diensten geldt dat deze via een offerteaanvraag worden aangevraagd door UWV. Deze aanvragen verlopen via het inkoopstelsel van UWV (Peoplesoft) zoals beschreven in Bijlage 14c - DFA BOF-proces.</p> <p>Het bestelportaal en het serviceportaal kunnen door Opdrachtnemer als één integraal portaal worden geleverd.</p>
40.	<p>Opdrachtnemer levert een serviceportaal waarin gemandateerde medewerkers van UWV de mogelijkheid hebben tot het:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• inzien en downloaden van rapportages;</li><li>• inzien en downloaden van facturen;</li><li>• inzien en downloaden van contractdocumenten;</li><li>• inzien en downloaden van documentatie, handleidingen en instructies.</li></ul> <p>Het bestelportaal en het serviceportaal kunnen door Opdrachtnemer als één integraal portaal worden geleverd.</p>
41.	<p>Het bestel- en het serviceportaal dienen 24x7 beschikbaar te zijn. Hierbij dient de gemeten beschikbaarheid <math>\geq 98\%</math> per kalendermaand te zijn.</p>
42.	<p>Indien Opdrachtnemer gepland onderhoud op het bestel- en het serviceportaal moet uitvoeren zal Opdrachtnemer het onderhoudsmoment <math>\leq 10</math> werkdagen afstemmen met UWV. Onderhoud kan door Opdrachtnemer worden uitgevoerd na een akkoord van UWV.</p>
43.	<p>Opdrachtnemer levert en onderhoudt voor het proces incidentmanagement een technische koppeling (e-bonding) tussen het ITSM-systeem van UWV en ITSM-systeem van Opdrachtnemer waardoor incidenten automatisch (real time) worden aangemeld. Ook statuswijzigingen en afmeldingen worden automatisch (real time) uitgewisseld tussen beide ITSM-systemen.</p>
44.	<p>Offerteaanvragen van UWV voor AV-middelen en aanverwante diensten worden door Opdrachtnemer na indienen aanvraag door UWV:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <math>\leq 1</math> werkdag beantwoord met een ontvangstbevestiging en registratienummer;</li><li>• <math>\leq 5</math> werkdagen voorzien van een offerte.</li></ul>
45.	<p>Opdrachtnemer garandeert de volgende levertijden bij het bestellen van AV-middelen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bestellingen van AV-middelen ten behoeve van een project: conform lever- en installatiedatum zoals beschreven in de offerteaanvraag van UWV. Dit na afstemming tussen UWV en Opdrachtnemer;</li><li>• Overige bestellingen van AV-middelen: na bestelling door UWV in het bestelportaal van Opdrachtnemer, zijn de AV-middelen door Opdrachtnemer in <math>90\% \leq 5</math> werkdagen geleverd en geïnstalleerd.</li></ul>
46.	<p>Opdrachtnemer hanteert voor incidenten ten aanzien van AV-middelen de volgende oplostijden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <math>90\% \leq 2</math> werkdagen voor incidenten die niet gerelateerd zijn aan hardwarematige defecten aan de AV-middelen;</li><li>• <math>90\% \leq 5</math> werkdagen voor incidenten die wel gerelateerd zijn aan hardwarematige defecten aan de AV-middelen.</li></ul>
47.	<p>Opdrachtnemer voert garantieclaimafhandeling voor UWV uit waarbij na vaststelling van het van een hardwarematig defect door Opdrachtnemer <math>90\% \leq 5</math> 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.</p>



Overkoepelende dienstverlening	
48.	<p>Opdrachtnemer voert reparaties uit bij hardwarematige defecten aan AV-middelen die buiten de (product)garantie vallen waarbij na vaststelling van een hardwarematig defect door Opdrachtnemer <math>\leq 5</math> werkdagen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• de reparatie is uitgevoerd (wanneer kosten reparatie lager zijn dan de restwaarde) op de UWV-locatie dan wel bij opdrachtnemer en de AV-middelen operationeel inzetbaar zijn;</li><li>• dan wel de reparatie niet is uitgevoerd (wanneer kosten reparatie hoger zijn dan de restwaarde) en de AV-middelen gereed heeft gemaakt voor afvoer.</li></ul> <p>De restwaarde van producten wordt door Opdrachtnemer zelfstandig zonder inbreng van UWV vastgesteld aan de hand van de aanschafwaarde, leeftijd en technische levensduur van het betreffende product (zoals opgenomen in de CMDB). Opdrachtnemer hanteert voor beeldschermen een technische levensduur van 5 jaar en voor overige AV-middelen 3 jaar.</p>
49.	<p>Opdrachtnemer adviseert UWV over de samenstelling van AV-middelen waarbij Opdrachtnemer minimaal één (1) keer per (kalender)kwartaal een schriftelijk advies oplevert aan UWV. Het advies over de samenstelling heeft 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.</p>
50.	<p>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 (kalender)kwartaal een presentatie geeft UWV waarin de voor UWV relevante marktontwikkelingen en potentiële innovatieve mogelijkheden worden toegelicht.</p>
51.	<p>Opdrachtnemer levert maandelijks, <math>\leq 10</math> 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). Opdrachtnemer dient in de SLR tevens:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een toelichting te geven op eventuele afwijkingen;</li><li>• Inzicht te geven in trends over een voortschrijdende periode van 12 maanden;</li><li>• advies te geven over eventuele verbetermogelijkheden.</li></ul>
52.	<p>In het geval dat een Service Level Parameter (SLP) niet is behaald in termen van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• een maand de norm niet is behaald met een verschil van 10% of meer</li><li>• twee maanden na elkaar de norm niet is behaald, onafhankelijk van het percentage zal, <math>\leq 20</math> 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.</li><li>• Over het SIP en daaruit voortvloeiende acties en maatregelen wordt gerapporteerd in de maandelijkse Service Level Rapportage (SLR).</li></ul>
53.	<p>Opdrachtnemer levert maandelijks, <math>\leq 10</math> werkdagen na het verstrijken van de betreffende kalendermaand, een financiële rapportage (niet zijnde een factuur) op aan UWV die betrekking heeft op de levering van AV-middelen en aanverwante diensten. De rapportage bevat minimaal de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aantal geleverde AV-middelen inclusief de gegevens per product waaronder aantal, inkoopprijs, opslag van Opdrachtnemer, merk, type, serienummer, CI-code van Opdrachtnemer en van UWV, aankoopdatum en garantieperiode;</li><li>• Aantal geleverde aanverwante diensten inclusief de gegevens per dienst waaronder datum, aard en omvang;</li><li>• UWV inkoopordernummer (bij offerteaanvragen) dan wel het registratienummer (bij bestellingen via het bestelportaal) van elke aanvraag/bestelling.</li></ul>
54.	<p>Opdrachtnemer levert maandelijks, <math>\leq 10</math> werkdagen na het verstrijken van de betreffende kalendermaand, een rapportage op aan UWV die betrekking heeft op de</p>



Overkoepelende dienstverlening	
	<p>uitvoering van reparaties van die zowel binnen als buiten de (product)garantie zijn uitgevoerd. De rapportage bevat minimaal de volgende elementen per reparatie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Datum melding van verstoring/incident;</li><li>• Datum vaststelling van een hardwarematig defect door Opdrachtnemer;</li><li>• Diagnose van het hardwarematige defect;</li><li>• Vaststellen defect binnen of buiten (product)garantie;</li><li>• Bij garantieclaim productvervangning of product reparatie;</li><li>• Bij productvervangning specificeren van vervangende product;</li><li>• Bij buiten garantie opgave van kosten reparatie en restwaarde van het product;</li><li>• Bij buiten garantie opgave of de reparatie al dan niet is uitgevoerd;</li><li>• Bij geen reparatie opgave welke producten gereed gemaakt zijn voor afvoer;</li><li>• Merk en type van het product;</li><li>• Serienummer van het product;</li><li>• Labelnummer (CI-code) van Opdrachtnemer;</li><li>• Indien van toepassing UWV CI-code van het product.</li></ul>
55.	<p>Opdrachtnemer levert maandelijks, <math>\leq 10</math> werkdagen na het verstrijken van de betreffende kalendermaand, een rapportage op aan UWV die betrekking heeft op de uitvoering van de levering van AV-middelen en aanverwante diensten. De rapportage bevat minimaal de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aantal geleverde AV-middelen en aanverwante Diensten per type ruimte;</li><li>• De gegevens per product waaronder (indien van toepassing) merk, type, serienummer, CI-code van Opdrachtnemer en van UWV, aankoopdatum, aanschafwaarde, technische levensduur en garantieperiode;</li><li>• UWV inkoopordernummer bij offerteaanvragen dan wel het registratienummer bij aanvragen via het bestelportaal van elke bestelling.</li></ul>
56.	<p>Opdrachtnemer levert per kwartaal, <math>\leq 10</math> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Datum van diagnose van het hardwarematige defect aan de datadrager;</li><li>• Datum gecertificeerd wissen dan wel vernietiging van de datadrager;</li><li>• Merk en type van de datadrager;</li><li>• Serienummer van de datadrager;</li><li>• Indien van toepassing labelnummer (CI-code) van Opdrachtnemer;</li><li>• Indien van toepassing UWV CI-code van het product.</li></ul>
57.	<p>Opdrachtnemer levert per kwartaal, <math>\leq 10</math> 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 afvoeren van AV-middelen voor recycling. De rapportage bevat minimaal de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Datum en aantal van ophalen af te voeren AV-middelen bij UWV;</li><li>• Merk en type van de af te voeren AV-middelen;</li><li>• Datum en aantal van afgevoerde AV-middelen voor recycling;</li><li>• Indien van toepassing labelnummer (CI-code) van Opdrachtnemer;</li><li>• Indien van toepassing UWV CI-code van het product.</li></ul>
58.	<p>Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per jaar de operationele processen tussen Opdrachtnemer met UWV. Opdrachtnemer voorziet UWV in een voorstel tot aanpassing van deze processen wanneer dit tot een verbetering van de dienstverlening voor UWV leidt.</p>



AV-middelen	
59.	<p>Opdrachtnemer dient mutaties te administreren in een Configuration Management Database (CMDB) waarin minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Soort en omschrijving van het AV-middel (type, merk, serienummer, aanschafwaarde, aanschafdatum);</li><li>• Locatie / ruimte waar het AV-middel zich bevindt (locatie, adres, afdeling, ruimtenummer);</li><li>• Status van het AV-middel (goed, matig, slecht, afgekeurd e.d.) en technische levensduur;</li><li>• Uiterlijke status, beschadigingen;</li><li>• Montagewijze wand, plafond of trolley;</li><li>• Garantietermijn;</li><li>• Indien van toepassing, verwijzing naar documenten en tekeningen, MAC adres(sen), wall outlet nummer, firmware versie, versies van OS en applicaties, IP adres (na installatie), sub-componenten als insteekboards;</li><li>• Assettag/label van Opdrachtnemer (CI-code) en voor beeldschermen aanvullend CI-code van UWV.</li></ul> <p>Opdrachtnemer administreert de gegevens in een overzicht en deze zal door Opdrachtnemer actueel worden gehouden. UWV blijft eigenaar van de gegevens. Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van UWV de gegevens digitaal beschikbaar stellen aan UWV. De gegevens zullen door Opdrachtnemer in een Excel bestand met de gevraagde gegevens omschreven per regel en kolom verstrekt worden.</p>
60.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de te leveren AV-middelen door deze volledig gebruiksklaar op te leveren en te garanderen van de juiste werking, met inbegrip van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• alle eventuele overige geleverde apparatuur;</li><li>• geleverde programmatuur en systeeminrichting (het functioneren van het gehele systeem);</li><li>• deugdelijke montage en plaatsing.</li></ul>
61.	<p>Opdrachtnemer biedt UWV de keuzevrijheid in merk en type van AV-middelen. Dit betekent dat UWV ook buiten het vaste assortiment AV-middelen van andere merken en types bij Opdrachtnemer kan aanschaffen.</p>
62.	<p>De door Opdrachtnemer te leveren AV-middelen dienen functioneel, courant en van de huidige staat der techniek te zijn. Opdrachtnemer garandeert geen AV-middelen te leveren die zich in de 'End of Life' fase bevinden.</p>
63.	<p>Opdrachtnemer dient proactief mee te denken en te adviseren over AV-middelen die minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Eenvoudig en intuïtief te bedienen te zijn, zonder dat daarbij de hulp moet worden ingeroepen van de facilitaire dienst van UWV;</li><li>• Indien van toepassing, zijn voorzien van een touchpaneel die een overzichtelijke grafische gebruikersinterface heeft die duidelijk is opgebouwd;</li><li>• Indien van toepassing, zijn voorzien van een knoppenpaneel, waarbij de knoppen logisch zijn ingedeeld;</li><li>• Zoveel mogelijk uniform zijn, in met name de bediening van apparatuur;</li><li>• Indien het een beeldscherm betreft, minimaal 4k resolutie;</li><li>• Indien het een mobiele trolley met daarop gemonteerd beeldscherm betreft, dient deze op een veilige wijze te kunnen worden verplaatst. De mobiele trolley dient om die reden in hoogte verstelbaar te zijn. De bekabeling dient in de kolom van de trolley te worden weggewerkt (kabelmanagement);</li><li>• Indien van toepassing, standaard functionaliteit van het betreffende product die niet noodzakelijk is voor de Dienstverlening, de Opdrachtnemer op verzoek van UWV uit kan schakelen (bijvoorbeeld de Google Playstore op smart beeldschermen).</li></ul>



AV-middelen	
64.	<p>Opdrachtnemer dient AV-middelen voor de Obeya-ruimtes te leveren die minimaal voldoen aan de volgende technische eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interactieve schermen: Minimaal negen (verrijdbare) beeldschermen met een minimale afmeting van 170 cm hoog en 60 cm breed gekoppeld aan een device voor extra flexibiliteit;</li><li>• 360-graden camera: Op ooghoogte geplaatst, zodat zowel fysieke als digitale deelnemers volwaardig kunnen deelnemen;</li><li>• Hoogwaardige audiofaciliteiten: Microfoons en geluidssystemen die natuurlijke communicatie mogelijk maken, zonder storende echo of ruis;</li><li>• Naadloze integratie/koppelbaarheid met bestaande systemen waaronder Microsoft Teams, SharePoint, Power BI, Jira, FCC en Git;</li><li>• Cross-device functionaliteit (laptops, tablets, smartphones, kantoor schermen) met volledige synchronisatie;</li><li>• Ondersteuning voor digitale Obeya om visuele dashboards, real-time data, interactieve samenwerking;</li><li>• Schaalbaarheid en toekomstbestendigheid (klaar voor AI, augmented reality, soevereiniteit en verdere digitalisering);</li><li>• Gebruiksgemak (intuïtieve interface, toegankelijk voor alle doelgroepen etc.);</li><li>• Betrouwbaarheid en stabiliteit (minimale downtime);</li><li>• Compatibiliteit met bestaande AV-hardware (camera's, microfoons, schermen);</li><li>• Prestaties en snelheid (geen vertragingen in real-time communicatie en samenwerking);</li><li>• De oplossing ondersteunt groei van de organisatie zoals beschreven in Bijlage 00 - Beschrijving huidige en toekomstige situatie, zonder extra tooling;</li><li>• De oplossing is browser-based, vereist geen zware installatie en biedt rolgebaseerde toegang met gepersonaliseerde gebruikerservaringen.</li></ul>
65.	<p>Het blokschema van de audiovisuele installatie van studio's dient bij de oplevering aan UWV te worden overgedragen. Het blokschema dient de complete configuratie weer te geven voorzien van de coderingen die op de bekabeling zijn aangebracht.</p>
66.	<p>Opdrachtnemer zorgt voor adequate beveiligde afdekking en opslag van AV-middelen, wanneer deze niet direct geplaatst kunnen worden.</p>
67.	<p>Bij werkzaamheden in UWV panden die in gebruik zijn, spant Opdrachtnemer zich maximaal in om overlast door geluid en stof te voorkomen. Werkzaamheden die desondanks geluidsoverlast voor cliënten van UWV geven mogen slechts plaatsvinden in overleg met UWV.</p>
68.	<p>Alle AV-middelen dienen deugdelijk en veilig door Opdrachtnemer bevestigd te worden.</p>
69.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schadevrije plaatsing en montage van alle AV-middelen.</p>
70.	<p>Opdrachtnemer verzorgt voor eigen rekening het verantwoord afvoeren en verwerken van verpakkingsmaterialen, restanten van gebruikte producten of goederen en andere bij de Dienstverlening geproduceerde of vrijgekomen reststoffen.</p>
71.	<p>De bekabeling die nodig is voor het aansluiten van de AV-middelen dient door de Opdrachtnemer te worden geleverd.</p>
72.	<p>Alle bekabeling die op of onder de vergadertafels wordt bevestigd dient in een kabelmanagementsysteem te worden aangebracht, zodat de bekabeling op professionele wijze georganiseerd kan worden weggewerkt. Waarbij flexibiliteit in de vergaderopstelling geborgd blijft.</p>
73.	<p>Aanleg van bekabeling dient zoveel mogelijk via kabelgoten, kabelbuizen of andere kabelgeleiders plaats te vinden. Kabels mogen niet los over het plafond en/of de vloer</p>



AV-middelen	
	gelegd worden. De benodigde kabels dienen volledig uit het zicht, voor de gebruikers, in de presentatie unit te worden weggewerkt.
74.	Alle toegepaste bekabeling dient van goede kwaliteit te zijn met een verwachte technische levensduur van minimaal tien (10) jaar en passend bij de functie en toepassing van het betreffende AV-middel, zowel qua fysieke sterkte als qua dikte en doorvoersnelheid. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de hiervoor geldende voorschriften van de fabrikant van de apparatuur en/of aan de in de professionele AV-markt geldende normen.
75.	Opdrachtnemer dient, indien nodig, een uitgebreide training direct na of aansluitend aan de oplevering van de audiovisuele installatie te kunnen verzorgen. De tijdsduur van de training, toegespitst op de AV-middelen die zijn toegepast, dient maximaal één (1) dagdeel te zijn. Circa 5 - 10 medewerkers van met name de facilitaire dienst van UWV zullen deelnemen aan de training.
76.	Opdrachtnemer verstrekt, indien nodig, minimaal twee (2) weken voor de trainingen een uitgebreide gebruikershandleiding. De handleiding dient project specifiek te zijn en moet worden gesteld in de Nederlandse taal. Van alle toegepaste apparatuur dient de volledige documentatie en de gebruikershandleiding te worden verstrekt.
77.	Opdrachtnemer dient bij de installatie en montage van AV-middelen rekening te houden met bestaande hulpconstructies en/ of achterhout voor het kunnen bevestigen van apparatuur.
78.	De garantietermijn gaat in op de datum van het werkend opleveren van AV-middelen op de UWV-locatie.
79.	Wanneer een apparaat in de garantietermijn wordt vervangen blijven de garantietermijn en alle overige garantiebepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
80.	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.
81.	In het geval dat bij het uitvoeren van een reparatie een datadrager vervangen 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.

Aanverwante Diensten - Streamingdiensten	
ALGEMENE EISEN	
82.	Het streamingsplatform moet kunnen Streamen: de mogelijkheid om content te streamen in de volgende verschijningsvormen:  <ol style="list-style-type: none"><li>1. Live streaming: de mogelijkheid om live video te streamen;</li><li>2. De mogelijkheid om eerder opgenomen content on demand te streamen.</li></ol> Onder 'on demand' wordt verstaan: het bekijken of beluisteren van digitale content (films, instructies, webinars) via internet op het moment dat het de UWV-Client uitkomt, zonder te wachten op een vaste uitzendtijd.
83.	Opdrachtnemer garandeert streaming te kunnen leveren aan alle potentiële deelnemers aan evenementen. Het kan gaan om medewerkers van UWV, vanuit verschillende divisies en directies, maar ook om werkgevers, cliënten of andere



Aanverwante Diensten - Streamingdiensten	
	stakeholders van UWV. Over het algemeen gaat het om een huidig, maar groeiend aantal van 2.500 gelijktijdige deelnemers. Bij uitzondering zullen evenementen bedoeld zijn voor alle 22.000 medewerkers van UWV tegelijk. De dienst moet daar in kunnen voorzien.
84.	Het streamingplatform is toekomstbestendig ingericht en biedt aantoonbare mogelijkheden tot uitbreiding met functionaliteiten zoals automatische ondertiteling, contenttagging, hybride evenementen en analytics.
85.	Admin-gebruikers moeten op het streamingplatform webinars kunnen aanmaken, kopiëren en wijzigen.
86.	Op afroep van UWV, levert opdrachtnemer de begeleiding en daarmee de ontzorging van UWV in het voortraject in aanloop naar een te streamen evenement, spreekt met UWV een planning af, neemt deze met UWV door, geeft aan wat UWV dient aan te leveren en zorgt voor het opzetten van en de begeleiding bij de uitzendingen.
87.	Opdrachtnemer levert on-site streamingdiensten binnen maximaal 2 weken na aanvraag van UWV.
88.	Het streamingplatform moet dusdanig intuïtief zijn, dat kijkers / UWV-cliënten direct weten hoe het platform werkt.
89.	Vanuit het streamingplatform moeten deelnemers zowel live als opgenomen webinars kunnen bekijken met in tenminste de browsers Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox en Safari.
90.	Het streamingplatform is vrij van reclame-uitingen en kan worden aangepast aan de UWV-huisstijl.
91.	Binnen het streamingplatform is social media sharing mogelijk via kanalen zoals Instagram, Facebook, X en LinkedIn.
92.	Het streamingplatform beschikt over een Admin-tool, welke via autorisatie kan worden afgeschermd.
93.	Binnen het streamingplatform is het mogelijk om veldtitels naar behoefte aan te passen.
94.	Vanuit het streamingplatform moeten de admin tool en presentator modus werkbaar zijn op tenminste de browsers Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox en Safari. Vanuit het streamingplatform zijn webinars te benaderen en te volgen vanaf via Any Device & Browser, waarbij verder geen downloads, plug-ins en/of apps nodig zijn. Hierbij is performance en gebruiksvriendelijkheid belangrijk.
95.	<p>Om de beschikbare content te kunnen benaderen en te gebruiken, moet de deelnemer toegang krijgen via het UWV-internet portaal. Van daaruit zal de deelnemer worden doorgestuurd naar de landingspagina van het streamingportaal. Op die pagina zal de deelnemer moeten inloggen, waarna hij toegang krijgt tot de beschikbare content.</p> <p>De volgende eisen worden gesteld aan de te gebruiken url's op de verschillende pagina's van het streamingplatform:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De url's die beschikbaar zijn voor de client en waarmee een webinar kan worden benaderd, moet duidelijk en bondig zijn;</li><li>- De pagina waarop de url's beschikbaar komen, moet kunnen worden aangepast aan de UWV-huisstijl;</li><li>- De URL moet zodanig worden getoond, dat uit de URL kan worden opgemaakt naar welk webinar de URL verwijst;</li><li>- In de URL mogen geen onbeduidende codes voorkomen;</li><li>- De URL's naar de webinars moeten vanuit het UWV-domein worden aangeboden, zodat de pagina herkenbaar is.</li></ul>



<b>Aanverwante Diensten - Streamingdiensten</b>	
96.	Het streamingplatform voorziet in de functionaliteit CTA (Call To Action). Het betreft een 'oproep tot actie' in de vorm van een tekst, knop of afbeelding, die bedoeld is om de deelnemer direct aan te zetten tot een specifieke actie. Hier betreft het doorverwijzingen naar externe links.
97.	<p>Binnen het streamingplatform worden de volgende eisen gesteld aan gebruiksvriendelijkheid:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Inrichting van schermen moet gericht zijn op gericht op UX/UI (User Experience/User Interface) voor mobiel en web;</li><li>- Belangrijke richtlijnen zijn Apple's Human Interface Guidelines (iOS), Google's Material Design (Android), en algemene webstandaarden die inzoomen op intuïtieve navigatie, consistente lay-outs en toegankelijkheid.</li></ul> <p>Belangrijk zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consistentie: Gebruik van dezelfde knoppen, lettertypes en kleuren door de hele app.</li><li>- Navigatie (Menu's): Plaats van het hoofdmenu (tabbalk) onderaan voor makkelijke bediening met één hand, en een 'hamburger'-menu of acties linksboven.</li><li>- Raster (Grid) Layout: Gebruik van een standaard raster voor uitlijning, zoals op Android (bijv. 4x5 of 5x5).</li><li>- Content-First: Inrichting het scherm met de belangrijkste informatie bovenaan, actieknoppen goed bereikbaar (onderin).</li><li>- Inputvelden: Zorgen dat invoervelden duidelijk zijn en het juiste toetsenbord (cijfers/letters) automatisch opent.</li></ul>
98.	Het streamingsplatform beschikt over een gebruiksvriendelijke interface.
99.	Binnen het streamingplatform moet een deelnemer gelijktijdig gedeelde dia's (presentatie), de presentator (video), publieke en 1-op-1 chats en gedeelde schermen (screen sharing) kunnen bekijken, op een wijze die goed leesbaar en bruikbaar is op gangbare apparaten.
100.	<p>Het streamingsplatform moet aansluiten op de bestaande studio faciliteiten waarover UWV beschikt.</p> <p>UWV beschikt over 2 volledig ingerichte studio's, waarin content wordt gemaakt. Deze content wordt óf live uitgezonden óf opgeslagen als webinar voor later gebruik. De studio's worden verder toegelicht in het Bijlage 00 – Beschrijving huidige en toekomstige situatie.</p>
101.	Binnen het streamingsplatform is 'Branded player/landingspagina' beschikbaar: Binnen het streamingplatform is het mogelijk om de agendapagina en archiefpagina te kunnen ontwerpen naar UWV huisstijl i.p.v. systeem standaard inrichting.
102.	Het streamingplatform moet End-to-End Encrypted zijn.
103.	Het streamingplatform moet zijn voorzien van een Embeddable webinar-player.
104.	Het streamingplatform moet een beschikbaarheid hebben van 99,9%.
105.	Het streamingplatform moet de webinars en live uitzendingen, zonder enige vertraging kunnen uitzenden, zodanig dat de deelnemer geen vertraging in beeld en/of geluid ervaart.
106.	Het streamingsplatform moet minimaal 2.500 concurrent gebruikers (kijkers) aan kunnen zonder prestatieproblemen.
<b>EISEN TEN AANZIEN VAN UITZENDINGEN EN CONTENTCREATIE</b>	
107.	Het streamingsplatform biedt de functie Opname en replay', waarbij de mogelijkheid bestaat om webinars en directe uitzendingen op te nemen en later beschikbaar te stellen.



Aanverwante Diensten - Streamingdiensten	
108.	Het streamingplatform moet tijdens een live webinar of uitzending mogelijkheden bieden voor het koppelen en daarmee het gebruik van tools zoals Menti en een whiteboard, om live te kunnen tekenen en illustreren.
109.	Binnen het streamingplatform kan een webinar of uitzending worden gemaakt en direct worden uitgezonden.
110.	Het streamingplatform biedt de mogelijkheid dat locatieonafhankelijk een webinar of uitzending live kan worden uitgezonden, of als een webinar kan worden opgenomen. Deze uitzendingen moeten ook direct kunnen worden opgeslagen of gearchiveerd en later weer locatieonafhankelijk worden benaderd om te worden bewerkt.
111.	Het streamingplatform moet tijdens een live webinar of uitzending mogelijkheden bieden voor gebruik van ondermeer polls, chats, videos, gastsprekers via videobellen.
112.	Binnen het streamingplatform is het met de juiste rechten mogelijk, om gelijktijdig meerder webinars of uitzendingen aan te maken en deze separaat te bewaren, om later weer te kunnen bewerken.
113.	Binnen het streamingplatform is het met de juiste rechten mogelijk, om elke webinar of uitzending te verwijderen, onafhankelijk van de status.
114.	Binnen het streamingplatform is het met de juiste rechten, mogelijk om zonder afhankelijkheid van externe ondersteuning (leverancier) een webinar of uitzending aan te maken. mus
115.	Instant replay (on-demand webinar of uitzending direct beschikbaar na live uitzending).
116.	Het platform wordt geleverd met uitgebreide instructiematerialen in de vorm van documenten, instructiekaarten en instructiefilmpjes. Daarnaast beschikt het streamingplatform over de mogelijkheid om in het toegangsscherm van de deelnemer instructieteksten op te nemen.
117.	Het streamingplatform ondersteunt tijdens een live webinar of uitzending de volgende functionaliteiten op 1 (één) browser tabblad: <ul style="list-style-type: none"><li>- Een moderator-only chat tijdens live webinars of uitzendingen met lees en bewerkrechten;</li><li>- Een publieke chat bij live webinars of uitzending en zichtbaar bij opgenomen webinars of uitzendingen, waarin mededelingen, tips en links gedeeld kunnen worden;</li><li>- Toegang en bewerkrechten hebben tot de presentator-chat tijdens live webinars of uitzendingen;</li><li>- Een lijst met standaard antwoorden beschikbaar hebben tijdens een live webinar of uitzending voor deelnemers en publieke chat en dat deze per webinar of uitzending aangepast kan worden;</li><li>- Chatbericht kunnen doorzetten/delen met andere chats (1-op-1 naar publieke chat, naar moderatorchat, naar presentatorchat en weer verwijderen) en hierbij een eigen opmerking toevoegen;</li><li>- Een 1-op-1 deelnemer-chatgesprek doorzetten naar andere moderators of terug naar ongelezen;</li><li>- Een "spiekvenster" hebben van de vraag vóórdat je het deelnemer-chatgesprek oppakt;</li><li>- Makkelijk met 1 klik een deelnemer-gesprek accepteren en afsluiten;</li><li>- Zijn inkomende deelnemer-gesprekken gegroepeerd op deelnemersnaam niveau en niet op afzonderlijke berichtniveau;</li><li>- Alleen voornaam van de moderator tonen in de chat;</li><li>- Optioneel een foto laat zien van de moderator in de chat als avatar;</li><li>- Moeten alle chatvensters even groot zijn en leesbaar formaat.</li></ul>



Aanverwante Diensten - Streamingdiensten	
118.	Het platform beschikt over de functies DVR (Digital Video Recorder voor het opnemen en/of omzetten van analoge content), terugspoelen en pauzeren tijdens een live uitzending.
119.	Binnen het streamingplatform moet het mogelijk zijn om een live uitzending achteraf te kunnen bewerken zoals knippen en het toevoegen van notificaties.
<b>EISEN TEN AANZIEN VAN INRICHTING STREAMINGPLATFORM</b>	
120.	Binnen het streamingplatform kunnen meerdere omgevingen worden aangemaakt, die identiek aan elkaar zijn en blijven door middel van synchronisatie op de achtergrond. Per omgeving wordt voldaan aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"><li>- Elke omgeving heeft een admin-functie met specifieke functies en rechten;</li><li>- Minimaal zijn beschikbaar een medewerkers-omgeving, een werkgevers-omgeving en een client-omgeving;</li><li>- Alle omgevingen zijn een kopie van elkaar en beschikken over de dezelfde functies en inhoud.</li></ul>
121.	Het streamingplatform beschikt over een uitgebreide autorisatiefunctie, waarbij: <ul style="list-style-type: none"><li>- Het streamingplatform standaard beschikt over 2-Factor authenticatie;</li><li>- Alle omgevingen een individuele autorisatiefunctie hebben, zodat per omgeving specifieke rechten kunnen worden toegekend aan specifieke gebruikers;</li><li>- De autorisatie functie voor de verschillende omgevingen centraal en eenmalig kan worden ingericht;</li><li>- Er meerdere autorisatieprofielen kunnen worden aangemaakt en gebruikt;</li><li>- Gemaakte autorisatieprofielen kunnen worden gebruikt in de verschillende omgevingen;</li><li>- Bestaande autorisatieprofielen kunnen worden gekopieerd en vervolgens worden aangepast en opgeslagen onder een nieuwe autorisatie-profielnaam.</li></ul>
122.	Het streamingplatform beschikt over een flexibele rapportage functie. De rapportage functie kan minimaal: <ul style="list-style-type: none"><li>- Filteren en sorteren op alle vastgelegde kenmerken;</li><li>- Overzichten exporteren naar beeldscherm, printer en bestanden (minimaal XLS en PDF).</li></ul> De rapportage kan minimaal de volgende kenmerken van een webinar tonen en verwerken: <ul style="list-style-type: none"><li>- Onderwerp;</li><li>- Aanmaakdatum;</li><li>- Laatste datum update;</li><li>- laatste datum published to portal;</li><li>- Laatste datum published to page;</li><li>- 8 maandenregel van toepassing Ja/Nee;</li><li>- Omvang;</li><li>- Kwaliteitskenmerken;</li><li>- Lengte webinar in minuten.</li></ul>
123.	Het streamingplatform beschikt over een functie waarmee de inhoud en lay-out van onderstaande documenten kan worden aangepast aan de UWV-huisstijl: <ul style="list-style-type: none"><li>- Aanmeldbevestiging;</li><li>- Afmeldbevestiging;</li><li>- Vervolgmail;</li><li>- Bewijs van deelname.</li></ul> Het verzenden van deze documenten moet worden vastgelegd op deelnemer niveau.
124.	Het streamingplatform moet voorzien in een directe koppeling met de UWV-applicatie SONAR, om deelname van UWV-cliënten direct vast te leggen in SONAR (bedrijfsapplicatie van UWV).



<b>Aanverwante Diensten - Streamingdiensten</b>	
125.	Het streamingplatform beschikt over de mogelijkheid om webinars of uitzendingen te kunnen downloaden. Deze functie moet worden voorzien van een autorisatie- en authenticatie functie.
126.	Een Encoder maakt onderdeel uit van de oplossing en wordt beschikbaar gesteld waar nodig (eventueel in meerdere studio's).
127.	Het streamingplatform moet de functionaliteit bieden waarmee een presentator op haar of zijn beeldscherm altijd in beeld is, zodat kan worden gezien hoe de presentatie overkomt bij de deelnemers.
128.	Het streamingplatform legt clientgegevens vast in een voor de UWV admin-functie beschikbare en toegankelijke database.
<b>EISEN TEN AANZIEN VAN AGENDA-FUNCTIE</b>	
129.	Het streamingplatform voorziet in een agendafunctie, waarmee webinars en uitzendingen kunnen worden gepland. De agenda met geplande uitzendingen wordt aangeboden aan deelnemers, die zich vervolgens kunnen aanmelden voor deelname aan een webinar of uitzending.
130.	Binnen het streamingplatform moet de mogelijkheid beschikbaar zijn om zonder tussenkomst van de leverancier een webinar of uitzending in een agenda te plannen en er een deelnemerslijst aan te koppelen. Als het webinar of de uitzending wordt verplaatst in de agenda, moet de deelnemerslijst automatisch worden meegenomen met het webinar of de uitzending naar de nieuwe datum. Als een webinar of uitzending wordt verplaatst of geannuleerd, moet het mogelijk zijn om de deelnemers op de aan het webinar of de uitzending gekoppelde deelnemerslijst, direct via e-mail te informeren over de wijziging van het webinar of de uitzending.
131.	Vanuit het streamingplatform is het mogelijk om e-mails en notificaties te versturen naar deelnemers met in achtneming van de volgende parameters: - Per e-mailtype (de categorie of het doel van een e-mailbericht); - Per datum en tijdstip.
132.	Binnen het streamingplatform en specifiek binnen de agendafunctie, moet het mogelijk zijn om aankondigingen te tonen van aankomende webinars.
<b>EISEN TEN AANZIEN VAN ADMIN-FUNCTIE</b>	
133.	In het streamingplatform moet het mogelijk zijn te kunnen kiezen wat wordt aanzet: bewijs van deelname, vervolmail, chat.
134.	In het streamingplatform moet het mogelijk zijn te kunnen checken of een UWV-cliënt als deelnemer wel 90% heeft bekeken van een live, replay van live webinar en archief webinar.
135.	In het streamingplatform moet het mogelijk zijn dat klantgegevens op de juiste manier worden opgeslagen.
136.	In het streamingplatform moet het mogelijk zijn duidelijke afspraken te maken over self-service mogelijkheden in de tool.
137.	Indien wenselijk moeten toekomstige wensen ten behoeve van admin-functie kunnen worden verkregen van de Opdrachtnemer.
138.	Het moet mogelijk zijn een contactpersoon bij de leverancier te hebben die proactief meedenkt over de admin-functie.
139.	In het streamingplatform moet het mogelijk zijn om op een gebruikersvriendelijke manier data/inhoud aan een klaargezette webinar of uitzending te kunnen toevoegen zoals linkjes, documenten, titel, omschrijvingstekst en nader te specificeren data/inhoud.
140.	Het moet mogelijk zijn om een overzichtelijk en gebruikersvriendelijke ticketingtool van de Opdrachtnemer te verkrijgen.



Aanverwante Diensten - Streamingdiensten	
141.	Het moet mogelijk zijn dat de Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid tot maatwerk.
EISEN TEN AANZIEN VAN CLIËNTENFUNCTIE	
142.	<p>Het streamingplatform beschikt voor UWV-cliënten over de mogelijkheid om zich te registreren.</p> <p>UWV-cliënten moeten zich kunnen registreren om toegang te krijgen tot de beschikbare webinars en voor het ontvangen van notificaties t.b.v. de status en voortgang van hun traject.</p> <p>De volgende gebruikersgegevens moeten kunnen worden vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voornaam;</li><li>- Achternaam;</li><li>- Voorvoegsels;</li><li>- Schermnaam;</li><li>- E-Mailadres; waarop tijdens de invoer een verificatie op het formaat worden uitgevoerd.</li></ul>
143.	Een UWV-cliënt moet de mogelijkheid hebben om anoniem, eenmalig deel te nemen, dan wel een account aan te maken.
144.	Een UWV-cliënt moet zichzelf zonder tussenkomst van het webinar-team of de leverancier kunnen afmelden voor ingestelde notificaties.
145.	Binnen het streamingplatform is het mogelijk om op gebruikersniveau vast te leggen en in te zien, hoeveel van een bepaald webinar is bekeken (in percentage van de duur van het webinar). Deze informatie is te gebruiken in de rapportages.
146.	<p>Vanuit het streamingplatform is het mogelijk om het bewijs van deelname aan een stream vast te leggen en vervolgens als apart e-mail bericht te definiëren en te versturen naar elke individuele UWV- cliënt; dus apart van een eventueel vervolg e-mail.</p> <p>Daarnaast moet het mogelijk zijn het bewijs van deelname als bijlage in pdf-formaat toe te voegen aan een email.</p>
147.	<p>UWV- cliënten moeten tenminste de volgende e-mails/notificaties binnen één uur ontvangen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aanmeldbevestiging;</li><li>- Afmeldbevestiging;</li><li>- Vervolgmail;</li><li>- Bewijs van deelname voor iedere webinar bij zowel een live webinar, replay van live webinar als een archief webinar en op elk moment, wanneer cliënt van plan is een webinar te gaan kijken danwel heeft gekeken of opnieuw gaat bekijken.</li></ul> <p>De gegevens moeten worden vastgelegd op cliënt-niveau.</p>
EISEN TEN AANZIEN VAN CONTENTBIBLIOTHEEK	
148.	<p>Het streamingplatform moet:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Beschikken over een opslag voorziening, waarin een collectie audio- en videomateriaal kan worden opgeslagen;</li><li>- De mogelijkheid bieden aan deelnemers, om een overzicht van de beschikbare content in te zien en direct content te selecteren en direct te bekijken.</li><li>- De mogelijkheid bieden om direct na beëindiging van een uitzending, een bestand van de uitzending op te slaan;</li><li>- Beschikken over voldoende opslagcapaciteit voor een onbeperkt archief;</li></ul>



<b>Aanverwante Diensten - Streamingdiensten</b>	
	- Beschikken over de mogelijk voor beheerders, om een bestand te downloaden uit de bibliotheek en na bewerking weer te uploaden.
149.	Het streamingsplatform moet de mogelijkheid bieden voor specifieke gebruikersgroepen (d.m.v. autorisatie) opgenomen webinars of uitzendingen te downloaden in Full-HD formaat.
150.	Binnen het streamingplatform moet kunnen worden ingesteld dat een live webinar of uitzending een eenmalige uitzending is en in het opgenomen overzicht komt of dat het webinar of de uitzending beschikbaar en eventueel zichtbaar moet blijven in het archief.
<b>EISEN TEN AANZIEN VAN AFSPEELLIJSTEN, FAVORIETEN EN AANBEVELINGEN</b>	
151.	Het streamingplatform beschikt voor deelnemers over een functie voor aanmaken en beheren van 'afspeellijsten en favorieten'. Gebruikers kunnen individueel een eigen afspeellijst aanmaken en onderhouden en kunnen content toevoegen als hun 'favorieten'. De lijsten blijven behouden zolang het deelnemers-account geldig is.
152.	Het streamingplatform beschikt voor deelnemers in de Contentbibliotheek over een zoek- en aanbevelingsfunctie, waarmee gebruikers op eenvoudige wijze content kunnen vinden, op basis van parameters zoals o.a. onderwerp, titel, UWV-afdeling en Releasedatum.
<b>EISEN TEN AANZIEN VAN AUTORISATIE EN INLOGGEN</b>	
153.	Binnen het streamingplatform moeten gebruikers kunnen inloggen met hun eigen account om hun voorkeuren en afspeellijsten op te slaan.
154.	Binnen het streamingplatform kunnen Admins per e-mailtype (aan/afmeldbevestiging, vervolgmil, bewijs van deelname) bepalen wat en wanneer deze verstuurd worden. Notificaties (aanmeldbevestiging, afmeldbevestiging, vervolgmil, bewijs van deelname) worden binnen 1 uur verstuurd.
155.	Binnen het streamingplatform moet het mogelijk zijn om toegang te beperken tot geregistreerde gebruikers of betalende klanten.
156.	Binnen het streamingplatform moet de deelnemer zich zelfstandig kunnen aan- en afmelden voor een webinar.
157.	Binnen het streamingplatform is het mogelijk om notificaties in te stellen, bijvoorbeeld na aanmelding bij een webinar.
<b>EISEN TEN AANZIEN VAN CHATFUNCTIE</b>	
158.	Het streamingplatform ondersteunt een chatfunctie tussen het webinar team en deelnemers. Het betreft hier een publieke chat bij live webinars en uitzendingen, welke tevens zichtbaar is bij opgenomen webinars en uitzendingen.
159.	De UWV-cliënt moet als deelnemer een chatnaam kunnen kiezen en deze zelfstandig en zonder tussenkomst van het webinar team of leverancier invoeren of toevoegen aan zijn account.
160.	Het streamingplatform ondersteunt Live chat met uitgebreide moderatietool voor moderators en presenters.
161.	Het streamingplatform voorziet in de mogelijkheid om een 1-op-1 chat met een kijker te voeren, maar deze chat ook door de moderators publiekelijk te delen.
162.	Het streamingplatform ondersteunt tijdens een live webinar de volgende functionaliteiten op 1 browser tabblad: - Toegang tot 1 chatvenster (presentatorchat) waarin doorgestuurde berichten van UWV-cliënten te lezen zijn en berichten van de moderators; - De mogelijkheid hebben deze berichten te verwijderen; - Het chatvenster is in voldoende grootte beschikbaar voor leesbaarheid, terwijl wordt gepresenteerd.
163.	Het streamingplatform moet over de mogelijkheid beschikken om ondertiteling te laten toevoegen in de bestandsformaten SRT (SubRip Subtitle) en VTT (WebVTT) voor video-ondertiteling die tekst synchroniseren met beeld.



Aanverwante Diensten - Streamingdiensten	
	Het moet mogelijk zijn ondertiteling te laten gegenereerd door AI, maar import van extern gegenereerde ondertiteling moet ook mogelijk zijn.
164.	Binnen het streamingplatform wordt de functie ondersteunt voor de doorstuurfunctie van een chat naar de presentator.
EISEN TEN AANZIEN VAN ENQUÊTES	
165.	Met het streamingplatform is het mogelijk om interactie te hebben via Polls en Vragen.
166.	Met het streamingplatform is het mogelijk voor UWV om zelf de inhoud van een enquête te bepalen incl. de waarderingscijfers.
167.	Met het streamingplatform is het mogelijk voor UWV om zelf deelbare enquêteresultaten door te sturen naar de kijkers.
168.	Binnen het streamingplatform moet het mogelijk zijn dat deelnemers pollvragen kunnen zien en beantwoorden in zowel live webinars als opgenomen webinars. Daarnaast moet de deelnemer kunnen zien hoe is gestemd en/of wat de uitslag is.
169.	Binnen het streamingplatform moet het mogelijk zijn om deelnemers aan het einde van een live, opgenomen of on-demand webinar automatisch een enquête te tonen, waarbij deelnemers pas na het doorlopen van deze enquête het webinar kunnen afsluiten.

Aanverwante Diensten - Narrowcasting	
170.	<p>Opdrachtnemer dient de narrowcasting-oplossing in te richten die minimaal voldoet aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het systeem is flexibel inzetbaar en onafhankelijk van specifieke schermafmetingen en is daarnaast geschikt voor uitbreiding met nieuwe schermen en functionaliteiten;</li><li>• Het systeem ondersteunt Role-Based Access Control (RBAC) voor toegang tot het CMS;</li><li>• Er wordt een audit trail bijgehouden van wie wanneer content heeft gewijzigd;</li><li>• Het systeem ondersteunt 4K-resolutie en is adaptief voor (toekomstige) formaten;</li><li>• Het systeem kan zones in het beeld aanbrengen voor verschillende informatiestromen;</li><li>• Het systeem kan schermen groeperen en naar elke scherm-groep eigen content publiceren. Content kan worden weergegeven op zowel horizontale als verticale schermen;</li><li>• Het systeem kan koppelen met externe API's, o.a. RSS-feeds (KNMI, NOS, Verkeersplaza) en live uitzendingen (bijv. Tweede Kamer, UWV TV);</li><li>• Het systeem ondersteunt multicast en unicast streaming;</li><li>• Het systeem kan websites weergeven op basis van o.a. HTML, HTML5 en Flash;</li><li>• Afbeeldingen: o.a. PNG, JPG, GIF, animated GIF, BMP;</li><li>• Video: o.a. MPEG1, MPEG2, MPEG4, WMV, WMVHD, Quicktime (H.264);</li><li>• Presentaties: o.a. PowerPoint 2003 en nieuwer (inclusief 2016);</li><li>• Het systeem kan automatisch schermen aan- en uitzetten;</li><li>• Het CMS (Content Management System) voor narrowcasting is intuïtief, toegankelijk en vereist geen aanvullende software;</li><li>• Het CMS voor narrowcasting ondersteunt meerdere gebruikersniveaus (bijv. lokale medewerkers en centrale communicatieafdeling);</li><li>• Het systeem groeit mee met digitale communicatieontwikkelingen;</li><li>• Het systeem houdt gebruikersstatistieken bij voor monitoring en rapportage.</li></ul>



<b>Aanverwante Diensten - Eventondersteuningondersteuning</b>	
171.	<p>De offertes voor eventondersteuning dienen minimaal de volgende onderwerpen te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Naam / omschrijving van het evenement;</li><li>• Locatie van het evenement;</li><li>• Projectomschrijving van het evenement;</li><li>• Voorstel (plan van aanpak);</li><li>• Specificatie te huren apparatuur/materiaal;</li><li>• Specificatie van de in te zetten bemensing;</li></ul> <p>Totaalprijs voor de evenementondersteuning, opgesplitst in prijs huur apparatuur en materialen, uren en uurprijs bemensing.</p>
172.	<p>Opdrachtnemer zet een vast aanspreekpunt, inclusief een vaste plaatsvervanger in die verantwoordelijk is voor alle operationele aangelegenheden ten tijde van events.</p>
173.	<p>Events kunnen op elke dag van de week plaatsvinden, ook buiten kantooruren. Opdrachtnemer waarborgt de ondersteuning.</p>

<b>Implementatie</b>	
174.	<p>Opdrachtnemer realiseert de volledige Implementatie van de Dienstverlening binnen 4 (vier) maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst (Raamovereenkomst).</p>
175.	<p>Opdrachtnemer implementeert de technische koppeling (e-bonding) tussen het ITSM-systeem van UWV en ITSM-systeem van Opdrachtnemer voor het proces incidentmanagement.</p>
176.	<p>Opdrachtnemer dient geen wijzigingen aan te brengen in het ITSM-systeem van UWV (Omnitracker). Eventuele benodigde wijzigingen worden door UWV uitgevoerd.</p>
177.	<p>Opdrachtnemer hanteert de volgende uitgangspunten voor de Implementatie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PRINCE2 wordt gevolgd en gehanteerd;</li><li>• het projectteam dat de Implementatie uitvoert, verzorgt ook de nazorg. Dit team behoudt gedurende die gehele periode dezelfde samenstelling;</li><li>• een goede samenwerking met alle betrokkenen van UWV en dienstverleners voor onder andere Werkplekdiensten, Netwerkdiensten, Facilitaire- en Huisvestingsdiensten;</li><li>• Wanneer zich bij de live gang ernstige verstoringen voordoen bij ondermeer de streamingdienst, dient het realiseren van een werkende roll-back binnen 2 (twee) werkdagen plaats te vinden. Het oordeel van UWV is daarin leidend.</li></ul>
178.	<p>Tijdens de Implementatie dienen zodanige resultaten te zijn bereikt zodat UWV hier de go/no-go beslissing op kan baseren, hetgeen betekent dat uiterlijk na 3 (drie) maanden inzichtelijk moet zijn of de Implementatie voltooid kan worden zoals is overeengekomen. De volgende zaken dienen bij de go/no-go beslissing opgeleverd te zijn en te zijn geaccepteerd door UWV:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• het DAP, het Governancereglement, het DFA, de BVO en de SLA;</li><li>• aantonen van een werkende koppeling met Omnitacker voor het bestel- en incidentproces;</li><li>• voorbeeld van de service level rapportage;</li><li>• actuele en volledige CMDB met daarin alle bestaande AV-middelen;</li><li>• aantonen van een werkend streamingplatform. Onder werkend wordt verstaan dat alle webinars die UWV ter beschikking stelt, extern te benaderen zijn conform de eisen;</li><li>• aantonen van een werkend boekingsstelsel. Onder werkend wordt verstaan dat u een boekingsstelsel (hardware) naar keuze aflevert en installeert op drie door UWV aan te wijzen ruimtes. Dit stelsel wordt door Opdrachtnemer gekoppeld aan Microsoft Teams (Rooms) en dient te functioneren volledig volgens de specificaties en werkwijze zoals beschreven in Bijlage 00 - Beschrijving huidige en toekomstige situatie.</li></ul>



Implementatie	
179.	Indien nodig en afgestemd met UWV, zal Opdrachtnemer een projectleider inzetten, die beschikt over voldoende ervaring met grote projecten en altijd afstemming zal hebben met de projectmanager van UWV.
180.	Gedurende de Implementatie dient Opdrachtnemer met de afdeling Communicatie van UWV af te stemmen over de vaktechnische inhoud van de communicatie die noodzakelijk is om de UWV-gebruikers te instrueren en te informeren.
181.	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.
182.	Opdrachtnemer lost eventuele bevindingen op die voortkomen uit de penetratietest(en) van UWV. Eventuele bevindingen met UWV-risicoclassificatie hoog moeten zijn opgelost voor het in productie nemen van de Dienstverlening.
183.	Opdrachtnemer sluit bij het inrichten van de koppelvlakken met UWV aan op de bestaande beheerprocessen zoals die door UWV worden uitgevoerd.
184.	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.

Retransitie	
185.	<p>Tijdens de retransitie naar een volgende gecontracteerde Dienstverlening die de door de Opdrachtnemer geleverde Dienstverlening gaat vervangen, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking. Zo dient UWV gevrijwaard te worden van ongeplande onbeschikbaarheid, als dit voortvloeit uit onvoldoende actieve medewerking van de Opdrachtnemer. Hierbij wordt alle noodzakelijke informatie, waaronder actuele configuratiegegevens (die eigendom blijven van Opdrachtgever), onvoorwaardelijk verstrekt. Opdrachtnemer stelt tijdens de Implementatie een concept retransitieplan (exit- of overdrachtsplan) op. Het plan moet worden beoordeeld en goedgekeurd door UWV. In het plan wordt ingegaan op de activiteiten die Opdrachtnemer moet ontplooiën, om de volledige Dienstverlening te ontmantelen en een gefaseerde (ongestoorde) overdracht te doen naar een andere opdrachtnemer. In het retransitieplan worden minimaal de volgende punten opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• voorwaarden en uitgangspunten;</li><li>• overdracht kennis, mensen en middelen;</li><li>• overdrachtsregister met daarin alle hardware en software die voor de Dienstverlening wordt ingezet;</li><li>• plan en planning;</li><li>• re-transitie-organisatie en resources;</li><li>• duurzame afvoer van AV-middelen;</li><li>• afvoer en vernietiging van vertrouwelijke informatie;</li><li>• informatiebeveiliging;</li><li>• financiële aspecten;</li><li>• verantwoordelijkheden en bevoegdheden;</li><li>• escalaties en klachten.</li></ul>
186.	<p>In de retransitie naar een volgende gecontracteerde Dienstverlening dan wel naar UWV die 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 (die eigendom blijven van Opdrachtgever), onvoorwaardelijk verstrekt. De Opdrachtnemer werkt volledig mee binnen de mogelijkheden in haar eigen (latende) organisatie.</p>



Retransitie	
187.	Opdrachtnemer stelt binnen zes (6) maanden na de start van de Overeenkomst het definitieve retransitieplan op. Het retransitieplan wordt door Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel en accuraat gehouden. Het retransitieplan en navolgende wijzigingen op het retransitieplan dienen door UWV geaccordeerd te worden.
188.	De ontmanteling (decommissioning) van de diensten wordt 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.

MVOI Algemeen	
189.	<p>Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na de ingang van de overeenkomst bij een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties, zoals EcoVadis (of gelijkwaardig).</p> <p>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.</p> <p>Voor meer informatie zie de <a href="#">EcoVadis website</a>. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen.</p>
190.	<p>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.</p> <p>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.</p>
191.	<p>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.</p> <p>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.</p>

MVOI Klimaat	
192.	Opdrachtnemer levert binnen één (1) maand na levering van de producten 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.



MVOI Klimaat	
	<p>De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel carbon footprint, uitgedrukt in CO<sub>2</sub>-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het <a href="#">Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard'</a> of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. Het totaalresultaat is ten minste uitgesplitst in de levenscyclusfasen grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik. 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.</p> <p>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 CO<sub>2</sub>-voetafdruk, de mediaan van deze berekening geldt als resultaat. In de berekening geldt voor de producten een gebruiksfase (lifetime of product) van vier (4) jaar, met uitzondering van beeldschermen: daarvoor geldt een gebruiksfase van vijf (5) jaar.</p>
193.	<p>Enmaals per kalenderjaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en UWV over het bereiken van een structurele verlaging van de CO<sub>2</sub>-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.</p>
194.	<p>De vrijgekomen CO<sub>2</sub> van de door UWV verworven producten wordt voor 100% gecompenseerd. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe uiterlijk drie (3) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een 'Portfolio Plan CO<sub>2</sub> Compensatie' (in vrije vorm en max 5 A4) op te leveren, waarin concreet is beschreven op welke wijze wordt voldaan aan deze eis. Producten die geleverd zijn in deze periode van drie (3) maanden dienen met terugwerkende kracht gecompenseerd te worden. Onder CO<sub>2</sub>-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO<sub>2</sub>-equivalenten) door bijvoorbeeld het vastleggen van CO<sub>2</sub> in bomen of het voorkomen van CO<sub>2</sub>-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Compensatie geschiedt op basis van de LCA-resultaten (uitgedrukt in CO<sub>2</sub>-equivalenten) conform eis 192. De LCA-resultaten mogen ook door de fabrikant beschikbaar worden gesteld. Alle producten dienen inclusief de kosten voor CO<sub>2</sub>-compensatie aangeboden te worden.</p>
195.	<p>Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om een jaar na aanvang van de Raamovereenkomst te rapporteren over de totale CO<sub>2</sub>-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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De CO<sub>2</sub>-uitstoot van het transport ten behoeve van deze Opdracht voor het afgelopen contractjaar. Hierbij wordt de <a href="#">well-to-wheel rekenmethode</a> voor de analyse gebruikt;</li><li>• Een bijbehorende analyse met de factoren die de CO<sub>2</sub>-voetafdruk hebben beïnvloed;</li><li>• Een overzicht van de CO<sub>2</sub>- uitstoot tegenover de vorige contractjaren (vanaf afloop 2e contractjaar);</li><li>• Een voorstel voor (de aanpassing van) de CO<sub>2</sub>-doelstellingen voor het komende jaar;</li><li>• De maatregelen die in het volgende contractjaar zijn voorzien om de CO<sub>2</sub>-doelstellingen te realiseren.</li></ul>



MVOI Klimaat	
	UWV behoudt zich het recht voor om de rapportage steekproefsgewijs te controleren.
196.	Voor voertuigen, bezorging en transport die 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 <sub>2</sub> -neutraal zijn.
197.	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)fietsen of een ander zero-emissievoertuig). Deze eis geldt ook voor eventuele Onderaannemers die worden ingezet voor de bezorging en transport.
198.	<p>Alle voertuigen in de <a href="#">categorieën M1, M2 en N1</a> die door Opdrachtnemer en eventueel Onderaannemer(s), voor de uitvoering van de Opdracht, binnen Nederland worden ingezet, zijn vanaf twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO<sub>2</sub>-uitstoot.</p> <p>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 CO<sub>2</sub>-neutraal zijn.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• zero-emissievoertuigen (categorieën M1, M2 en N1);</li><li>• schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO<sub>2</sub>/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden);</li><li>• overige voertuigen (overige voertuigcategorieën).</li></ul>

MVOI Circulariteit	
199.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het verzamelen, data wissen, hergebruiken en recyclen van de te leveren producten en zorgt ervoor dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Data dragende producten worden ingezameld in een beveiligde omgeving, zodat datalekken worden voorkomen.</li><li>• De data van alle ingezamelde data dragende producten wordt gewist.</li><li>• De gebruikte producten worden klaargemaakt voor hergebruik (al dan niet via refurbishment / remanufacturing), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is.</li><li>• Indien hergebruik niet mogelijk is: de producten worden gerecycled, conform de vigerende WEEE-Richtlijn.</li></ul> <p>In verband met herbruikbaarheid van het product is het belangrijk dat, na het resetten van het toestel naar de fabrieksinstellingen (wissen/wipen), geen data achterblijft op het product. De opdrachtnemer dient uiterlijk binnen 6 maanden na ingangsdatum aan te tonen door onderzoek -uitgevoerd door een onafhankelijke, hierin gespecialiseerde partij- dat het aangeboden product voldoet (bij voorkeur via een Baseline Security Product Assessment (BSPA). Mogelijk zijn producten van de opdrachtnemer reeds eerder gevalideerd, waarbij aantoonbaar geen data achterblijft. Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als de drie volgende regels van toepassing zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De producten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx / CENELEC</li></ul>



MVOI Circulariteit	
	<p>gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in <a href="#">het nationaal WEEE-register</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De leverancier als producent/importeur is ingeschreven in <a href="#">het nationaal WEEE-register</a>.</li><li>• Data is gewist conform een Baseline Security Product Assessment (BSPA), Of gelijkwaardig.</li></ul>
200.	<p>Opdrachtnemer garandeert dat er een afvalcompensatie plaatsvindt voor de producten 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 <a href="#">TS 50625-5 van CENELEC</a> of gelijkwaardig.</p>
201.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Remanufacturing dient uitgevoerd te zijn conform BS 8887-220:2010 Design for Manufacture, Assembly, Deassembly and End-of-Life (MADE) Treatment standard of gelijkwaardig;</li><li>• 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.</li></ul>

MVOI Milieu	
202.	<p>Opdrachtnemer levert alleen producten van fabrieken die over een milieumanagementsysteem beschikken, waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie;</li><li>• 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 water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de Opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal;</li><li>• 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;</li><li>• 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;</li><li>• Dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.</li></ul> <p>Met fabrieken bedoelt UWV de fabrieken waar de eindassemblage plaatsvindt en de fabrieken van de toeleveranciers van halffabricaten.</p>



MVOI Milieu	
203.	<p>Producten worden standaard geleverd in bulkverpakkingen. Alleen op voorafgaand én expliciet schriftelijk verzoek van UWV kan hiervan worden afgeweken. Hieronder enkele kenmerken van bulkverpakkingen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Minimalisering van individueel verpakte eenheden, wat resulteert in minder afval per product;</li><li>• Efficiënter transport en opslag, resulterend in optimalisatie van ruimtegebruik;</li><li>• Verminderde milieu-impact door minder verpakkingsmateriaal en CO<sub>2</sub>-uitstoot;</li><li>• Logistieke voordelen resulterend in snellere verwerking in distributiecentra en bij grootschalige afname.</li></ul>
204.	<p>Opdrachtnemer dient op verzoek van UWV een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de <a href="https://www.verpact.nl/nl/uw-verpakkingen">https://www.verpact.nl/nl/uw-verpakkingen</a> die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze;</li><li>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;</li><li>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.</li></ol>
205.	<p>Producten dienen geleverd te worden in FSC erkende verpakkingen <a href="https://be.fsc.org/be-nl/verpakkingen">https://be.fsc.org/be-nl/verpakkingen</a> 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.</p> <p>Toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er dient voldaan te worden aan het Besluit beheer verpakkingen 2014 <a href="https://wetten.overheid.nl/BWBR0035711/2020-07-01">https://wetten.overheid.nl/BWBR0035711/2020-07-01</a>;</li><li>• 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;</li><li>• 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.</li></ul>
206.	<p>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 recycleren volgens de richtlijnen in eis 199.</p>
207.	<p>Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour.</p>
208.	<p>De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor hergebruik en recycling. Deze bestaan niet uit multilayers samengesteld materiaal.</p> <p>Definitie hergebruikte producten of onderdelen: Producten of onderdelen die al in gebruik zijn geweest in dezelfde, oorspronkelijke vorm. Gerecyclede grondstoffen</p>



MVOI Milieu	
	vallen niet onder deze definitie, aangezien deze via een omvormproces zijn verkregen. Bij recycling wordt de oorspronkelijke vorm van het product niet behouden.

MVOI Ketenverantwoordelijkheid	
209.	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.
210.	Uiterlijk 6 maanden na startdatum van de Opdracht levert Opdrachtnemer aan UWV een risicoanalyse aan. Daarin neemt Opdrachtnemer het volgende op: <ul style="list-style-type: none"><li>• een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf;</li><li>• een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens.</li></ul>
211.	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 210) zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: <ol style="list-style-type: none"><li>1. een overzicht en beschrijving van de inspanningen die Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren;</li><li>2. een planning ten aanzien van de inspanningen die Opdrachtnemer zal leveren.</li></ol> 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.
212.	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 zorgvuldigheidsproces. Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan UWV bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"><li>• een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven in eis 211);</li><li>• 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 210);</li><li>• een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen.</li><li>• 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</li></ul>



<b>MVOI Ketenverantwoordelijkheid</b>	
	beschikbaar worden gemaakt voor UWV. De rapportage wordt aan UWV verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.

<b>MVOI Social return</b>	
213.	Opdrachtnemer verplicht zich om minimaal 5% van de totaal gerealiseerde jaaromzet van het aandeel Dienstverlening binnen de Opdracht (excl. BTW) in te zetten voor social return. Opdrachtnemer dient aan deze eis te voldoen conform het gestelde in het Bijlage 10 - UWV Social return - Bouwblokkenmethode.