



BIJLAGE 5B – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE AANBESTEDING ARBODIENSTVERLENING PERCEEL 2: PROVIDERBOOG

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

Algemeen	
	Dit PvE heeft betrekking op de Providerboog. Opdrachtnemer garandeert dat het in ieder geval diensten uit de Providerboog kan leveren, dat voldoet aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PvE.
Eis 1	Opdrachtnemer garandeert diensten uit de Providerboog landelijk te kunnen leveren aan (de medewerkers van) UWV.
Eis 2	Wanneer Opdrachtgever gebruik gaat maken van een Contract – en leveranciersmanagement Systeem, waarin onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze worden vastgelegd, is Opdrachtnemer verplicht hiervan gebruik te maken.

Juridische en Commerciële Eisen	
Eis 3	Opdrachtnemer factureert conform de eisen zoals opgenomen in Dossier Financiële Afspraken (DFA).
Eis 4	Opdrachtnemer stelt de prijs voor nieuwe interventies vast op basis van de prijzen die Opdrachtnemer aantoonbaar bij andere (vergelijkbare) opdrachtgevers in rekening brengt voor de interventie.
Eis 5	Opdrachtnemer dient bij het opstellen van de Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst: www.belastingdienst.nl - het Ministerie van Infrastructuur en Milieu: www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm - het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw .
Eis 6	Opdrachtnemer garandeert dat geselecteerde dienstverleners voldoen aan alle wettelijke eisen en gecertificeerd zijn (indien van toepassing). Opdrachtnemer bewaakt de kwaliteit van de dienstverleners die in de Providerboog worden geboden.
Eis 7	Alleen een dienst/interventie die via de portal is aangevraagd, wordt door UWV vergoed.
Eis 8	Opdrachtnemer rapporteert aan UWV volgens uitwerking in de Service Level Agreement (SLA).

Inhoudelijke Eisen	
Eis 9	Opdrachtnemer biedt bij het uitvoeren van de opdracht één portal aan waarin aanvragen voor een interventie kunnen worden gedaan. De bedrijfsarts, leidinggevende en medewerker moeten ieder vanuit hun eigen rol, binnen hun eigen autorisatie, interventies aan kunnen vragen.
Eis 10	Opdrachtnemer zorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst te allen tijde voor een Providerboog die over de grootte en reikwijdte (geografische spreiding) beschikt om alle UWV-kantoren en medewerkers van UWV te bedienen. Alsmede ook de grootte en reikwijdte in type productomvang (mentaal, fysiek en leefstijl). Zie hiervoor ook hoofdstuk 2 van het Beschrijvend Document: districten UWV, locaties aantal medewerkers en oproeplocaties.
Eis 11	Alle gecontracteerde interventies dienen opgenomen en bruikbaar te zijn in de portal.
Eis 12	De dienstverlener die in opdracht van Opdrachtnemer een interventie aanbiedt, die afwijkend of aanvullend is op de overeengekomen dienstverlening, dient altijd eerst afgestemd/geaccordeerd te worden met/door HRM Arbo.
Eis 13	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat te allen tijde de dienstverlener de door UWV gevraagde interventies binnen twee (2) werkdagen in behandeling neemt en dat binnen vijf (5) werkdagen het eerste contact met de medewerker plaatsvindt.



Eis 14	Opdrachtnemer verzorgt minimaal één keer per jaar een kennissessie (op het gebied van zijn opgedane kennis, ervaring en ontwikkelingen met UWV) waarbij vertegenwoordigers van UWV worden uitgenodigd.
Eis 15	Opdrachtnemer adviseert minimaal één keer per jaar UWV over de ontwikkelingen op het gebied van vitaliteitsprogramma's en de toepasbaarheid ervan binnen UWV.
Eis 16	De dienstverlening van de door Opdrachtnemer geselecteerde dienstverleners vindt plaats op werkdagen tijdens kantooruren (08:30 tot 17:00 uur).
Eis 17	Opdrachtnemer zet jaarlijks een Klanttevredenheidsonderzoek uit onder de gebruikers van de portal en deelt de resultaten hiervan met UWV.
Eis 18	Opdrachtnemer biedt de medewerkers die een interventie hebben afgerond de mogelijkheid een review op de portal te kunnen plaatsen.
Eis 19	Opdrachtnemer werkt mee aan geanonimiseerde datastreaming ten behoeve van het digitale dashboard waarop HRM Arbo de rapportages ontsluit, zodat rapportages op geaggregeerd niveau (dus niet herleidbaar en 'hoog over') direct opvraagbaar zijn voor HRM Arbo.
Eis 20	De portal dient 24 uur per dag en 7 dagen per week (24/7) toegankelijk te zijn voor het aanvragen van een interventie. Onderhoud aan de portal dient plaats te vinden buiten kantooruren. Opdrachtnemer meldt aan HRM Arbo vooraf wat de planning voor onderhoud is.
Eis 21	In het geval dat de portal om welke reden dan ook ongepland (tijdelijk) offline is, dient Opdrachtnemer dit onmiddellijk aan UWV te melden.
Eis 22	De portal dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Dit geldt ook voor een eventuele website waarnaar via de portal verwezen wordt.
Eis 23	Opdrachtnemer biedt een gebruiksvriendelijke instructie aan in de portal voor gebruikers.

Informatiebeveiliging

Eis 24	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO), bijlage 10b.
Eis 25	PEN-test tijdens de standstill periode: Naast de verplichting van een securityonderzoek (PEN-test) zoals opgenomen in de BVO, gaat Opdrachtnemer tevens akkoord met het uitvoeren van een PEN-test tijdens de standstill periode, conform de eisen zoals beschreven in het onderdeel 'Eisen die we stellen aan de opdracht' en 'PEN-test' in het Beschrijvend document.
Eis 26	Verbinding met het portaal dient plaats te vinden middels moderne, veilige en door de industrie geaccepteerde cryptografische technieken. Op moment van schrijven is dat TLS versie 1.2 of 1.3. Zie pagina 14 van de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst.

Digitale toegankelijkheid

Eis 27	De te leveren Diensten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 2.1, niveau AA, waarbij Opdrachtnemer bereid is om binnen twee jaar na ingang van de overeenkomst toe te werken naar versie 2.2, niveau AA. Bij Inschrijving kan Opdrachtnemer dit op verzoek van UWV aantonen.
Eis 28	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om zelf steekproefsgewijs te controleren of de te leveren 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.

Personeel

Eis 29	Het uitvoerend personeel van Opdrachtnemer, dat contacten onderhoudt met UWV en medewerkers van UWV, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
Eis 30	Opdrachtnemer stemt er mee in dat UWV de mogelijkheid heeft in het (mede)samenstellen van de dienstverleners (toevoegen en verwijderen) uit de 1ste en de 2de lijn arbozorg.



Eis 31	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat UWV direct contact heeft met de dienstverleners in de Providerboog.
Eis 32	Opdrachtnemer informeert HRM Arbo als hij het voornemen heeft om een wijziging aan te brengen in de samenstelling van de dienstverleners. Waarna in samenspraak besproken wordt of, en zo ja, op welke termijn een nieuwe dienstverlener ingezet wordt.
Eis 33	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de dienstverleners in de Providerboog rapportages leveren van de/het betreffende dienst/product aan HRM Arbo. Rapportages zijn niet herleidbaar tot personen.

Communicatie	
Eis 34	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV.
Eis 35	Opdrachtnemer garandeert één (1) aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV.
Eis 36	Vragen over geleverde interventies dienen binnen vijf (5) werkdagen beantwoord te worden door Opdrachtnemer.
Eis 37	Opdrachtnemer is bereikbaar voor vragen over de dienstverlening op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur).
Eis 38	Het telefoonnummer van de klantenservice van Opdrachtnemer dient altijd zichtbaar te zijn op de portal.
Eis 39	Opdrachtnemer dient de aanvrager van de interventie (na het invullen van het aanvraagformulier) een bevestiging te sturen op het door hem of haar opgegeven e-mailadres.
Eis 40	Opdrachtnemer werkt na definitieve gunning van de Opdracht mee aan een door UWV op te maken implementatieplan en communicatieplan. De invulling ervan is opgenomen in de SLA.