

BIJLAGE 1 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE AANBESTEDING COUVERTEERMACHINE EN AANVERWANTE DIENSTVERLENING

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

Algemeen	
Eis 1	Dit PvE heeft betrekking op de couverteeroplossing. Opdrachtnemer garandeert dat het in ieder geval een couverteeroplossing kan leveren, dat voldoet aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PvE.
Eis 2	UWV werkt met een Contract – en leveranciersmanagement Systeem. Hierin worden onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze vastgelegd. De Opdrachtnemer is verplicht gebruik hiervan te maken.
Eis 3	Alle medewerkers van Opdrachtnemer, en/of medewerkers die worden ingezet via Opdrachtnemer, die schriftelijk of mondeling communiceren, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift, tenzij Opdrachtgever aangeeft dat hiervan kan worden afgeweken.
Eis 4	Alle medewerkers van Opdrachtnemer en/of medewerkers die worden ingezet via Opdrachtnemer, die werkzaamheden uitvoeren op locatie van de Opdrachtgever dienen zich altijd te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
Eis 5	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
Eis 6	Opdrachtnemer garandeert één (1) aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV.

Juridische en Commerciële Eisen	
Eis 7	Opdrachtnemer draagt tot het moment van overdracht alle risico's ten aanzien van de te leveren producten, daarbij inbegrepen maar niet beperkt tot die van beschadiging, verlies en diefstal.
Eis 8	Opdrachtnemer factureert conform de eisen zoals opgenomen in Bijlage 7.
Eis 9	De Opdrachtgever is gerechtigd een (nog nader af te stemmen) minimale voorraad verbruiksmaterialen aan te houden op locatie UWV Kantoor Amsterdam om de continuïteit te kunnen waarborgen.

Inhoudelijke Eisen – Technische en functionele eisen	
Eis 10	<p>De couverteeroplossing dient een capaciteit van tenminste 7,6 miljoen couverts per jaar kunnen produceren op werkdagen van acht (8) uren. UWV heeft 255 werkdagen per jaar uitgaand van 104 weekenddagen en zes (6) feestdagen waarbij UWV gesloten is.</p> <p>UWV heeft ook piekmomenten, bijvoorbeeld in het jaar 2026. In de piekbelasting dient de couverteermachine minimaal 824.000 couverts per 20 werkdagen van acht (8) uur te verwerken. Dit betekent dat de couverteermachine minimaal 5625 couverts per uur, op een werkdag van acht (8) uur, verwerkt.</p>
Eis 11	<p>De couverteeroplossing dient minimaal rapportagefunctionaliteiten (ten minste CSV-format) te bieden waarmee inzicht kan worden verkregen in:</p> <p>Alle couverteeropdrachten per op te geven periode/tijdseenheid.</p> <p>Per couverteeropdracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datum • Periode/tijdseenheid • Naam opdracht (wo batchnummer en –naam) • Aantal couverts • Aantal pagina's per couvert (incl. Papierformaten en -gewichten en enveloppe formaten) • Aantal en oplage van de bijlage(n) per couvert inclusief een specificatie welke bijlage(n) zijn toegevoegd (bv 1 retourenveloppe gevouwen) • Couvert gewichten • Aantal goed verwerkte couverts • Aantal fout verwerkte couverts

	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal opnieuw verwerkte couverts • Enveloppe formaat <p>UWV kan filteren en/of zoeken op minimaal naam, datum, periode, batchnaam, batchnummer en enveloppe formaat.</p>
Eis 12	<p>De couverteeroplossing dient de functionaliteit bieden om couverteeropdrachten te kunnen programmeren en selecteren (door de gebruiker) voor alle voorkomende couverteeropdrachten. Hierin dienen ten minste de volgende variabelen worden vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam couverteeropdracht (incl. batchnummer en –naam) • Verwerkingsdatum • Aantal couverts/pagina's/bijlagen • Couvertgewicht • Specificatie van het couvert: <ul style="list-style-type: none"> • Aantal pagina's • Papierformaten en -gewichten • Couvertgewicht • Enveloppe soort (= omschrijving) inclusief aantal (bv twee retourenveloppen) • Type en/of soort bijlagen (waaronder: gevouwen enveloppe, retourenveloppe, flyer of brochure etc.)
Eis 13	De couverteeroplossing dient ten minste te beschikken over een (1) uitloopband en een viertal uitsortevakken om de verwerkte couverts te sorteren op o.a (porto)gewichtsklassen en uitval.
Eis 14	De couverteeroplossing dient, nadat de gebruiker een programma heeft geselecteerd, de machineinstellingen voor verwerking van de betreffende couverteeropdracht zelfstandig/automatisch aanpassen zonder tussenkomst van de gebruiker.
Eis 15	De couverteeroplossing dient, nadat de gebruiker een programma heeft geselecteerd, de machine instellingen ook handmatig ingesteld kunnen worden (bijv. in geval van gecorrigeerde couverts).
Eis 16	De gebruikersinterface van de couverteeroplossing dient in de Nederlandse taal zijn.
Eis 17	De werkinstructies, opleidingen en handleidingen voor de gebruikers van de couverteeroplossing zijn in de Nederlandse taal.
Eis 18	De couverteeroplossing dient over minimaal 3 bijlage-stations beschikken en modulair uit te breiden zijn. Minstens 1 bijlage-station dient over een vouwfaciliteit/-unit beschikken.
Eis 19	De couverteeroplossing kan vanuit de bijlage-stations in elk geval verwerken: <ul style="list-style-type: none"> • Papiergewichten van 80 tot 300 g/m²: <ul style="list-style-type: none"> - Bijlagen in de papierformaten A6, A5, A4. - Brochures of flyers op A4 en A5. • Gevouwen C5 enveloppen
Eis 20	<p>Arbeidsomstandigheden (ARBO)</p> <p>De couverteeroplossing dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te voldoen aan de dan geldende Nederlandse ARBO vereisten. Zie hiervoor wetten.nl - Regeling - Arbeidsomstandighedenbesluit - BWBR0008498. Waarbij ten minste geldt: voldoen aan alle voorwaarden zoals genoemd in de art. 7.1 tot en met 7.16 van het Arbeidsomstandighedenbesluit.</p>
Eis 21	De couverteeroplossing dient A4 papier 80 g/m ² één slag kunnen vouwen.
Eis 22	De couverteeroplossing kan in elk geval A4 formaat losblad planovellen verwerken afkomstig uit o.a. het UWV-printproces.
Eis 23	De couverteeroplossing kan in elk geval coated en uncoated papier verwerken: <ul style="list-style-type: none"> • Vanaf 80 g/m² • Vanaf A4 papierformaat
Eis 24	De couverteeroplossing dient in elk geval C5 en C4 enveloppen kunnen verwerken met een snitomschrijving: "Ronde klep, gegomd, lange zijde".
Eis 25	De couverteeroplossing bestaat uit apparatuur waarmee in elk geval C4 (19 gram) en C5 (7 gram) formaat enveloppen verwerkt kunnen worden.
Eis 26	<p>De couverteeroplossing dient in elk geval C5 enveloppen te kunnen verwerken met de volgende inhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 vel A4 80 g/m² één slag gevouwen <p>Tot</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 vellen A4 80 g/m² één slag gevouwen én; • 1 gevouwen C5 enveloppe én; <p>-1 brochure of flyer op gevouwen A4 formaat (80 tot 300 g/m²) of;</p> <p>-1 brochure of flyer op A5-formaat (80 tot 300 g/m²).</p>

Eis 27	<p>De couverteeroplossing dient in elk geval C4 enveloppen te kunnen verwerken met de volgende inhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 vel A4 80 g/m² <p>Tot</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50 vellen A4 80 g/m² én; <p>-1 gevouwen C4 enveloppen of; -1 gevouwen C4 blok-enveloppe of;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 of 2 gevouwen of ongevouwen C5 enveloppen én; <p>-Een brochure of flyer op A4 formaat (80 tot 300 g/m²) of; -Een brochure of flyer op A5-formaat (80 tot 300 g/m²).</p>
Eis 28	<p>De couverteeroplossing dient op beveiligde wijzen om kunnen gaan met referentielijsten (vanuit aanleverende systemen) waarop wordt weergegeven wat er precies verwerkt dient worden en dient een resultaatlijst (wat is goed gegaan/wat niet en hersteld) kunnen teruggeven.</p> <p>Dit teruggeven kan op verschillende manieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De couverteeroplossing biedt resultaatlijst aan bij API-endpoint en/of • De couverteeroplossing biedt resultaatlijst aan via hotfolder.
Eis 29	<p>De couverteeroplossing dient couverteercoderingen te kunnen uitlezen en verwerken, ongeacht de positie van deze coderingen op de te couverteren papierformaten, brochures of flyers. De couverteercodering bevat integriteits- en stuurinformatie over de inhoud van het couvert.</p>

Inhoudelijke eisen Dienstverlening	
Eis 30	<p>Het operationele beschikbaarheidspercentage van de couverteeroplossing bedraagt minimaal 96% op maandbasis. Met de totale oplossing wordt bedoeld het verwerken van zowel de C5 als C4 stroom. De beschikbaarheid wordt berekend op basis van: geplande productie uren minus de ongeplande storingen. Gepland preventief onderhoud geldt niet als storing mits dit in overleg met de Opdrachtgever is gepland.</p>
Eis 31	<p>Oplostijden verstoringen</p> <p>Opdrachtnemer gaat akkoord met de tijden in onderstaande tabel en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reactietijd (binnen één (1) uur) start op het moment van aanmelding bij Opdrachtnemer. • De responstijd (binnen vier (4) uur) is de tijd tussen het indienen van een melding en het ter plaatse zijn van een monteur op de Basisweg 38-42 te Amsterdam of een andere locatie bij een mogelijke verhuizing. • De oplostijd (binnen acht (8) uur met uitzondering van de zaterdag en de zondag/officialie feestdagen bedraagt de tijd tussen het indienen van een melding en het minimaal 95% operationeel beschikbaar hebben van de couverteeroplossing). Indien Opdrachtnemer verwacht of constateert dat de oplostijd meer tijd in beslag zal nemen dan contractueel is vastgelegd, dient de Opdrachtnemer dit bij UWV te melden.
Eis 32	<p>Opdrachtnemer beschikt over medewerkers die in Nederland werkzaam zijn zodat de vier (4) uur responstijd en overeengekomen servicetijden gewaarborgd worden.</p>
Eis 33	<p>Opdrachtnemer rapporteert een keer per kwartaal over de onderhoudswerkzaamheden aan de Opdrachtgever. Het rapport omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal storingen • Gemiddelde hersteltijd • Uitgevoerde werkzaamheden • Gerealiseerde beschikbaarheid van de couverteermachine
Eis 34	<p>Beschikbaarheid Servicedesk</p> <p>De helpdesk van Opdrachtnemer is op werkdagen minimaal tussen 07:30 uur en 19:00 uur, telefonisch bereikbaar. Bellers worden in de Nederlandse taal te woord gestaan en e-mails worden in de Nederlandse taal beantwoord. De helpdesk van Opdrachtnemer heeft één centraal contactpunt voor het aannemen van calls met betrekking tot Klachten en Incidenten. De helpdesk heeft één telefoonnummer en één e-mailadres om een klacht/ incident door te geven en navraag te doen betreffende de status van de klacht/incidenten.</p> <p>Opdrachtnemer geeft binnen 24 uur bevestiging aan Opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht/incident wordt opgelost. Klachten/incidenten worden binnen twee werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten/incidenten die niet binnen de</p>

	termijn van twee werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van reden aan de contactpersoon van UWV gemeld met opgave van oplossingstermijn.
Eis 35	<p>Onderhoud apparatuur</p> <p>Onder onderhoud van de couverteeroplossing wordt minimaal begrepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service en onderhoud; • Voorrijkosten en arbeidsloon; • Onderdelen en reparaties; • Fabrieksgarantie gedurende de looptijd van de Overeenkomst; • Alle verbruiksmaterialen (exclusief papier); • Administratie- en advieskosten. <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het onderhoud, dit houdt in het in bedrijfsklare toestand houden van de couverteermachines door preventief en correctief onderhoud en het in dat kader vervangen van onderdelen. Onderhoudswerkzaamheden dienen altijd in overleg met Opdrachtgever ingepland te worden. Opdrachtnemer garandeert dat kritische onderdelen binnen een (1) dag beschikbaar zijn. Wanneer het onderdeel niet direct beschikbaar is, dient de Opdrachtnemer aantoonbare alternatieve maatregelen te treffen om de storing te verhelpen en de continuïteit te waarborgen.</p>
Eis 36	<p>Preventief onderhoud</p> <p>Op apparatuur wordt minimaal één (1) maal per maand preventief onderhoud uitgevoerd gedurende het contractjaar. Het preventieve onderhoud wordt ten alle tijden in overleg met de Opdrachtgever afgestemd. Het preventief onderhoud is voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
Eis 37	<p>Preventief onderhoud</p> <p>Indien er binnen de oplossing meerdere machines worden aangeboden zal bij onderhoud van één couverteermachine ook de andere couverteermachine(s) gecheckt en onderhouden dienen te worden, op basis van een bepaald volume en slijtage dienen onderdelen vervangen te worden (daarmee creëren we optimale beschikbaarheid over de totale couverteer oplossing).</p>
Eis 38	Gedurende de looptijd van de overeenkomst en eventuele verlengingen heeft de Opdrachtgever recht op de meest recente software/firmware versies, inclusief eventueel benodigde licenties en installatie werkzaamheden voor de aangeboden oplossing. Deze worden kosteloos uitgevoerd.
Eis 39	Het installeren van software patches dient in overleg met Opdrachtgever ingepland te worden. Deze worden kosteloos uitgevoerd.
Eis 40	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd en eventuele verlengingen van de Overeenkomst onderdelen, verbruiksmaterialen en optionals geleverd kunnen worden.
Eis 41	De couverteeroplossing met bijbehorende randapparatuur dient geleverd, getest en operationeel zijn uiterlijk eind Q4 2026. Implementatie en plaatsing dient in overleg plaats te vinden. Dit in verband met (soms onverwachte) piekmomenten op het printcentrum.

Duurzaamheid en Milieucriteria	
Eis 42	<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"> • Milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie; • Concrete maatregelen die de fabriek heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de Opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal; • Hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze eis opgenomen milieuaspecten; • Hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten; • Dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.
Eis 43	<p>Opdrachtnemer levert binnen één (1) maand na levering van de producten een levenscyclusanalyse (LCA) op van het betreffende product.</p> <p>De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel carbon footprint, uitgedrukt in CO₂-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard' of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. Het totaalresultaat is ten minste uitgesplitst in de levenscyclusfasen grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik. End-of-life is optioneel; indien end-of-life wel is gekwantificeerd in de LCA dienen de resultaten van end-of-life los te worden getoond. Daarmee geeft Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots.</p>
Eis 44	<p>De vrijgekomen CO₂ van de door UWV verworven producten wordt voor 100% gecompenseerd. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe uiterlijk drie (3) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst te beschrijven op welke wijze wordt voldaan aan deze eis. Onder CO₂-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO₂-equivalenten) door bijvoorbeeld het vastleggen van CO₂ in bomen of het voorkomen van CO₂-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Compensatie geschiedt op basis van de LCA-resultaten (uitgedrukt in CO₂-equivalenten). De LCA-resultaten mogen ook door de fabrikant beschikbaar worden gesteld. Alle producten dienen inclusief de kosten voor CO₂-compensatie aangeboden te worden.</p>
Eis 45	<p>Voor voertuigen, bezorging en transport welke door Opdrachtnemer en eventueel Onderaannemer(s), voor de uitvoering van de Opdracht, binnen Nederland worden ingezet, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO₂-neutraal zijn.</p> <p>Alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 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 CO₂-uitstoot.</p>
Eis 46	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor afvoer van de huidige apparatuur en bijbehorende randapparatuur en zorgt ervoor dat deze apparatuur wordt hergebruikt, of wanneer dit niet mogelijk is, wordt gerecycled. Opdrachtnemer kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande vereisten wordt voldaan. Een eventuele vergoeding die Opdrachtnemer voor de af te voeren apparatuur zou willen geven, mag verwerkt worden in de aanschafprijs van de door u aangeboden apparatuur.</p> <p>Opdrachtnemer voorziet in de afvoer van de oude couverteermachines van UWV.</p>

Implementatieplan	
Eis 47	<p>Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met UWV een implementatieplan en een communicatieplan op. Als doel stellen wij dat in de huidige operationele situatie de dienstverlening gewaarborgd blijft gelijktijdig met de inrichting van de nieuwe couverteeroplossing.</p> <p>In deze plannen dient in ieder geval het volgende te worden opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projectleider vanuit Opdrachtnemer; • Projectteam deelnemers Opdrachtnemer en UWV; • Resultaten/deliverables; • Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie; <p>Ook een sitesurvey maakt onderdeel uit van het implementatieplan (welke eisen worden er aan de locatie gesteld vwb oa. Stroom/netwerk/vloerbelasting/werk- en onderhuidsruijme/onderdelen).</p>

Eis 48	Het implementatieplan en communicatieplan dienen in concept uiterlijk september 2026 te worden opgeleverd bij UWV.
Eis 49	Het implementatieplan en communicatieplan dienen na gunning door UWV uiterlijk september 2026 te worden overeengekomen, voordat kan worden gestart met de implementatie.
Eis 50	De opdrachtnemer dient aan de hand van de voorkomende couverteeropdrachten van UWV, zorg te dragen voor volledige implementatie van de couverteeroplossing, waarbij deze in elk geval: <ul style="list-style-type: none"> • Geïnstalleerd; • Geprogrammeerd; En operationeel opgeleverd worden. Bij de oplevering dient de Opdrachtnemer de operators trainen en instrueren om de couverteeroplossing in de praktijk adequaat te kunnen gebruiken. Deze training vindt op locatie plaats en in de Nederlandse taal. En de Opdrachtgever kan maximaal tweemaal per jaar deze training op locatie afroepen.
Eis 51	Bij de oplevering en implementatie van de couverteeroplossing dient de Opdrachtnemer de huidige couverteeropdrachten voorprogrammeren. De Opdrachtnemer dient de operators te trainen hoe zijn zelfstandig nieuwe couverteeropdrachten kunnen programmeren en bestaande couverteeropdrachten kunnen aanpassen.

Informatiebeveiliging

Eis 52	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst/ Beveiligingsovereenkomst (BVO), bijlage 4.
Eis 53	Opdrachtnemer voldoet aan de EU Cyber Resilience Act (RCA) van 10 oktober 2024.
Eis 54	Opdrachtnemer onderhoudt een volledige Bill of Materials (SBOM) voor de geleverde software en levert de SBOM op aan UWV bij elke update en/of nieuwe versie. De SBOM moet geleverd worden in een machinaal leesbaar formaat (bijv. JSON, XML of YAML) op basis van het CycloneDX-format. Als alternatief mag Opdrachtnemer de SBOM ook leveren in het SPDX-format. Voor meer informatie zie: European Council Adopts Cyber Resilience Act (CRA) - Digital Government SBOM startersgids Publicatie Nationaal Cyber Security Centrum Factsheet Open-Source Security Factsheet Nationaal Cyber Security Centrum

Digitale toegankelijkheid

Eis 55	De te leveren Producten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 2.2, niveau AA. Bij Inschrijving kan Opdrachtnemer dit op verzoek van UWV aantonen.
Eis 56	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om zelf steekproefsgewijs te controleren of de te leveren Producten 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.

Communicatie

Eis 57	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
Eis 58	Opdrachtnemer garandeert één (1) aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV.