

## Bijlage 5 – Programma van Eisen (PvE)

### Europese aanbesteding mediadiensten

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

Algemeen	
E. 1	Opdrachtnemer garandeert dat het in ieder geval mediadiensten kan leveren, die voldoen aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PvE en de opdrachtomschrijving in hoofdstuk 2 van het Beschrijvend document.
E. 2	Opdrachtnemer garandeert de mediadiensten landelijk te kunnen leveren aan UWV.
E. 3	Wanneer UWV gebruik gaat maken van een contract – en leveranciersmanagementsysteem, 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.
E. 4	Alle door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden onder de Overeenkomst vinden plaats op afroep en naar behoefte van UWV.
E. 5	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.

Inhoudelijke Eisen – media-advisering en voorbereiding	
E. 6	Opdrachtnemer adviseert en ontwikkelt een consistente mediastrategie over campagnes heen. De mediastrategie is gebaseerd op communicatiedoelstellingen, doelgroepinzichten, kanaalinzichten en relevante data.
E. 7	Adviezen en mediaplannen worden door Opdrachtnemer onderbouwd met relevante data, marktinzichten, benchmarks en ervaring.
E. 8	Opdrachtnemer signaleert proactief relevante ontwikkelingen in het medialandschap en vertaalt deze naar concrete adviezen voor de mediastrategie en media-inzet voor UWV.
E. 9	Opdrachtnemer doet proactief voorstellen voor experimenten met nieuwe mediakanalen, formats of optimalisaties en ondersteunt UWV bij de uitvoering en evaluatie daarvan.

Inhoudelijke Eisen – media-uitvoer en inkoop	
E. 10	Opdrachtnemer stelt, op basis van de door de UWV aangeleverde communicatiestrategie en/of campagne- of projectstrategie, volledige mediaplannen op. Een mediaplan omvat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De vertaling van de strategie naar een mediastrategie.</li> <li>• Een voorstel voor de inzet van mediakanalen (online en/of offline).</li> <li>• Een doelgroepgerichte kanaalkeuze.</li> <li>• Een planning van media-inzet.</li> <li>• Een budgetverdeling per kanaal.</li> <li>• Een onderbouwing van de gemaakte keuzes.</li> </ul>
E. 11	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het mediaplan aansluit bij de strategische doelstellingen van de UWV en bijdraagt aan een effectieve en efficiënte inzet van media. Opdrachtnemer voert media-inkoop en campagne-uitvoering uit conform de door UWV goedgekeurde mediaplannen. Tijdens de looptijd van campagnes monitort Opdrachtnemer de prestaties van de ingezette media die bijdragen aan het realiseren van de vooraf afgesproken KPI's en doet actief voorstellen voor optimalisatie.
E. 12	Opdrachtnemer komt proactief met ontwikkelmogelijkheden en adviezen om zo een efficiëntieslag te slaan in de te voeren werkzaamheden aan zowel de kant van Opdrachtnemer als aan de kant van UWV.

E. 13	Opdrachtnemer bewaakt de afgesproken mediabudgetten en informeert UWV tijdig bij dreigende overschrijdingen of afwijkingen.
E. 14	Alle data die voortkomt uit media-inzet voor UWV blijft beschikbaar voor UWV en wordt op verzoek gedeeld in bronbestanden.
E. 15	Opdrachtnemer heeft voldoende kennis van relevante doelgroepen.
E. 16	Opdrachtnemer controleert de plaatsingen van de media op alle afgesproken voorwaarden.
E. 17	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor eindcontrole op de plaatsingsdatum.
E. 18	Opdrachtnemer heeft als focus bij de onderhandeling met de exploitanten van mediaruimte om zo scherp mogelijke tarieven voor de verschillende mediatypen te realiseren. Het bedrag dat Opdrachtnemer heeft uit onderhandeld moet gemeld worden aan UWV. UWV zal dezelfde tarieven voor mediaruimte betalen als de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert facturen van de exploitanten van mediaruimte op aanvraag van UWV om te toetsen dat daadwerkelijk dezelfde tarieven worden gefactureerd.
E. 19	Opdrachtnemer beheert de contracten met de media-aanbieders. Dat wil zeggen dat nadat een Nadere opdracht geaccordeerd is door UWV aan Opdrachtnemer, Opdrachtnemer de opdracht verstrekt aan de desbetreffende media aanbieder. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor facturatie van de exploitanten naar Opdrachtnemer en van Opdrachtnemer naar UWV en de administratieve afhandeling daarvan.

#### Inhoudelijke Eisen – vacatureplaatsingen

E. 20	Opdrachtnemer levert (al dan niet in samenwerking met een externe partij) een centrale distributietool voor vacatures (multipostingfunctionaliteit), een gebruiksvriendelijk platform waarmee vacatures vanuit één centrale omgeving eenvoudig kunnen worden gepubliceerd op meerdere (betaalde en gratis) jobboards en platforms.
E. 21	Het platform maakt het mogelijk om vacatures éénmalig in te voeren en deze vervolgens geautomatiseerd te distribueren naar verschillende geselecteerde jobboards.
E. 22	Het systeem ondersteunt een breed en relevant aanbod aan jobboards, waaronder generieke én doelgroep-specifieke kanalen.
E. 23	De oplossing biedt inzicht in prestaties per kanaal, zoals klikgedrag, weergaven en conversies.
E. 24	Het platform ondersteunt een efficiënt bestel- en publicatieproces, inclusief beheer van credits, duidelijke weergave van kosten, plaatsingsopties en looptijden.
E. 25	UWV gaat in de toekomst een nieuwe applicatie gebruiken (Workday), waarmee ook geautomatiseerde vacaturepublicatie via multiposting mogelijk wordt. Opdrachtnemer moet hierop kunnen aansluiten en rekening houden met: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compatibiliteit met deze applicatie voor naadloze integratie.</li> <li>• Flexibiliteit bieden om processen aan te passen aan de geautomatiseerde workflow.</li> <li>• Duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden, zoals monitoring en technische ondersteuning.</li> </ul>
E. 26	Opdrachtnemer levert de mogelijkheid tot advies of automatische aanbevelingen voor optimale kanaalkeuze per vacature.
E. 27	Opdrachtnemer levert de mogelijkheid tot advies voor optimale kanaalkeuze bij employer branding campagnes.
E. 28	Opdrachtnemer kan ondersteuning voor A/B testen (bijv. in titel of kanaalkeuze) leveren.
E. 29	Opdrachtnemer levert centrale facturatie en budgetoverzicht voor alle jobboardplaatsingen.
E. 30	Opdrachtnemer levert overzichtelijke rapportages voor recruitmentdoeleinden en evaluatie van mediabestedingen.

### Inhoudelijke Eisen – rapportage en verantwoording

E. 31	UWV stelt in samenwerking met Opdrachtnemer KPI's op per campagne. Op deze KPI's wordt in de tussentijdse en eindevaluatie gerapporteerd en gestuurd.
E. 32	Opdrachtnemer stelt een online dashboardomgeving beschikbaar waarin de resultaten van de media-inzet voor UWV inzichtelijk worden gemaakt.
E. 33	Na afloop van elke campagne levert het bureau een evaluatie met learnings en optimalisatievoorstellen voor volgende campagnes.
E. 34	Opdrachtnemer houdt een zogenaamde 'mediaflowchart' bij waarop het totaal van alle mediacampagnekosten die via het mediabureau worden bijgehouden en per maand worden vermeld. In ieder de geval de kosten per campagne (per mediakanaal), uitgezet in de tijd.

### Juridische eisen

E. 35	Inschrijver vrijwaart UWV voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
E. 36	Inschrijver neemt afdoende maatregelen in het kader van de inlenersaansprakelijkheid en de Wet Ketenaansprakelijkheid. Inschrijver overlegt hiervoor op verzoek van UWV de benodigde documenten en rapporteert hierover.
E. 37	<p>UWV heeft het recht en de mogelijkheid zelf een audit uit te voeren en/of een derde partij in te schakelen voor het laten uitvoeren van audits op alle facetten van de geleverde diensten door Opdrachtnemer, inclusief de (financiële) afspraken tussen UWV en Opdrachtnemer en de (financiële) afspraken die Opdrachtnemer maakt met derde partijen.</p> <p>Opdrachtnemer stelt op verzoek van UWV alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst zijn en worden nagekomen.</p> <p>Opdrachtnemer verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van Opdrachtnemer, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht. Indien dit van toepassing is treedt Opdrachtnemer hierover zo spoedig mogelijk in contact met UWV om te bespreken wat wel mogelijk is.</p> <p>UWV en Opdrachtnemer dragen zelf de kosten die zij maken in verband met de bedoelde informatieverstrekking en audits, waaronder begrepen de kosten van door hen ingeschakelde derden.</p> <p>UWV is steeds bevoegd om naar aanleiding van verkregen audit informatie maatregelen voor te stellen die Opdrachtnemer binnen 3 maanden moet hebben verwerkt. Hierbij geldt dat maatregelen in redelijkheid niet binnen 3 maanden zijn te verwerken dan treedt Opdrachtnemer met UWV in overleg.</p> <p>De output van de uitgevoerde audits (rapporten, verslagen etc.) wordt voor zowel UWV als Opdrachtnemer inzichtelijk en beschikbaar gesteld. UWV is eigenaar van deze output en mag deze beschikbaar stellen aan derden.</p>

### Financiële eisen

E. 38	<p>Opdrachtnemer hanteert marktconforme tarieven. Onder marktconformiteit wordt verstaan: tarieven die in redelijke verhouding staan tot (i) gebruikelijke marktprijzen voor vergelijkbare diensten, (ii) de gevraagde kwaliteit en deskundigheid, en (iii) een efficiënte en doelmatige uitvoering van de opdracht.</p> <p>UWV heeft het recht om – indien zij dat noodzakelijk acht – de marktconformiteit te laten aantonen door een onafhankelijk (externe) deskundige. Opdrachtnemer is verplicht om op verzoek van UWV relevante informatie te verstrekken die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de toets. Hierbij kan gedacht worden aan onder andere; toelichting op kostenopbouw, gehanteerde (uur)tarieven en opslagfactoren, interne kostprijsberekeningen of onderbouwingen.</p> <p>Gevolgen niet-marktconformiteit: indien blijkt dat de tarieven niet marktconform zijn, kan UWV Opdrachtnemer verzoeken de tarieven te herzien.</p>
-------	--

E. 39	Opdrachtnemer handelt transparant over mediatarieven, kortingen, commissies en eventuele andere financiële afspraken met exploitanten.
E. 40	De begroting voor campagnes bevat in ieder geval: het aantal te besteden uren, het te hanteren uurtarief wat maximaal het uurtarief conform de inschrijving is, mediakosten en alle overige kosten die noodzakelijk zijn, exclusief btw.
E. 41	Overschrijding van het aantal uren uit de begroting, of wanneer blijkt dat het geoffreerde aantal uren niet toereikend is, is alleen toegestaan in overleg met en na akkoord van UWV. Opdrachtnemer meldt dit vooraf schriftelijk bij de contactpersoon van UWV met bijbehorende uitleg en motivatie.
E. 42	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om bij offerte-aanvragen andere tarieven te hanteren dan zoals ingediend op het prijzenblad bij Inschrijving naast de tarieven van de mediaruimte.
E. 43	UWV verwacht een volledige terugbetaling van alle AVB's. Onder AVB's wordt het volgende verstaan: alle kortingen (waarde van alle klant gerelateerde tegoeden, volumekortingen van het bureau, eindejaar kortingen, SLA's of tegoeden die in contanten of anderszins zijn overeengekomen), op basis van de bijdrage van de klant aan het totale aandeel van het bureau bij mediaeigenaren/leveranciers. Het definitieve AVB-bedrag wordt op jaarbasis berekend op basis van een eerlijk aandeel, gebaseerd op het pro rata-aandeel van de klant in het totale voordeelvolume van het bureau, op basis van de budgetten van alle klanten waaruit het voordeel voortvloeit, en in de vorm (cashback en/of gratis advertentieruimte en/of andere) waarin de AVB's aan het bureau worden toegekend door het kanaal/de site/de titel/het verkoopbureau.
E. 44	De uurtarieven uit het prijsopgaveformulier kunnen jaarlijks worden geïndexeerd, conform opgenomen in het Dossier Financiële Afspraken, Bijlage 11).
E. 45	Opdrachtnemer factureert conform de eisen zoals opgenomen in het Dossier Financiële Afspraken, Bijlage 11).

#### Personeel

E. 46	Opdrachtnemer garandeert één (1) vast en vervangend contactpersoon te behoeve van de uitvoering van de overeenkomst voor medewerkers van UWV.
E. 47	Opdrachtnemer wijst voor de uitvoering van de opdracht één vaste senior functie aan zoals een client adviseur of mediastrateg als primair inhoudelijk aanspreekpunt voor UWV. Deze senior functie: Beschikt over minimaal 7 jaar aantoonbare relevante werkervaring als client adviseur, mediastrateg of in een vergelijkbare strategische rol binnen het mediavakgebied. Zorgt ervoor dat gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende kennis aanwezig is van de organisatie, doelstellingen en context van UWV en borgt deze kennis in de uitvoering van de dienstverlening.
E. 48	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in te zetten personeel over aantoonbare relevante kennis en ervaring beschikt, passend bij de aard en complexiteit van de werkzaamheden.
E. 49	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening en draagt zorg voor tijdige vervanging van ingezette medewerkers bij uitval. Vervangende medewerkers beschikken over aantoonbaar vergelijkbare kennis en ervaring, passend bij de aard en complexiteit van de werkzaamheden.
E. 50	Het uitvoerend personeel van Opdrachtnemer, dat contacten onderhoudt met UWV, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
E. 51	UWV heeft het recht de prestaties bij de uitvoering van nadere opdrachten en/of medewerkers te evalueren. Bij onvoldoende presteren worden in overleg verbeterpunten geformuleerd die voor Opdrachtnemer bindend zijn. Indien dit binnen afgesproken termijn niet verbetert, dan behoudt UWV het recht voor de inzet van vervangend personeel van Opdrachtnemer. De uitkomsten van de evaluatie worden schriftelijk vastgelegd.
E. 52	Opdrachtnemer werkt mee aan een specifiek veiligheidsonderzoek voor in te zetten medewerkers. De kosten voor het veiligheidsonderzoek zijn voor UWV. Medewerkers die niet door de screening komen, mogen niet meewerken aan de Opdracht.

Implementatie	
E. 53	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met UWV een implementatieplan en een communicatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectleider vanuit Opdrachtnemer;</li> <li>• Projectteam deelnemers Opdrachtnemer en UWV;</li> <li>• Resultaten/deliverables;</li> <li>• Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie;</li> <li>• Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie.</li> </ul>
E. 54	Het implementatieplan en communicatieplan dienen in concept uiterlijk vier weken na gunning te worden opgeleverd bij UWV. De implementatie kan worden gestart na akkoord van UWV.
E. 55	Gedurende de Implementatie wordt door Opdrachtnemer in samenwerking met UWV de definitieve versies van de Beveiligings- en verwerkersovereenkomst (Bijlage 10), het Dossier Financiële Afspraken (Bijlage 11) en de Service Level Agreement (Bijlage 12) gefinaliseerd.
E. 56	UWV vindt het belangrijk om afspraken te maken over de financiële en administratieve processen. Een concept Dossier Financiële Afspraken (DFA) is daarom opgenomen als Bijlage 11. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan en stemt in om deze na gunning in gezamenlijkheid verder uit te werken (conform inschrijving) en te finaliseren.
E. 57	UWV vindt het belangrijk om afspraken te maken over o.a. kwaliteit en prestaties, communicatie- en overlegstructuur, bijsturing en escalatie. Een concept Service Level Agreement (SLA) is daarom opgenomen als Bijlage 12. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan en stemt in om deze na gunning in gezamenlijkheid verder uit te werken (conform inschrijving) en te finaliseren.

Informatiebeveiliging	
E. 58	UWV vindt het belangrijk om afspraken te maken over de beveiliging en verwerking van gegevens. Een concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO), is daarom opgenomen als Bijlage 10. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan en stemt in om deze na gunning in gezamenlijkheid verder uit te werken (conform inschrijving) en te finaliseren.
E. 59	Opdrachtnemer voldoet aan de EU Cyber Resilience Act (RCA) van 10 oktober 2024.

Intellectueel eigendom	
E. 60	Alle opgeleverde producten en bestanden zijn eigendom van UWV, inclusief de rechten erop.
E. 61	Opdrachtnemer draagt bij beëindiging van de raamovereenkomst zorg voor een tijdige, volledige en soepele overdracht van de werkzaamheden, gegevens, documentatie en relevante kennis. Denk hierbij onder andere aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De overdracht aan de nieuwe dienstverlener, indien van toepassing, en UWV, voor zover dit noodzakelijk is voor een ononderbroken voortzetting van de dienstverlening.</li> <li>• Opdrachtnemer werkt hierbij constructief en proactief mee.</li> </ul> <p>Deze overdracht omvat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het beschikbaar stellen van alle relevante project- en contractdocumentatie.</li> <li>• Overdracht van operationele “ads accounts” zoals bijvoorbeeld Google Ads, Microsoft advertising account, sociale media accounts, etc.</li> <li>• Het verlenen van redelijke medewerking gedurende een door de UWV te bepalen overgangsperiode.</li> </ul> <p>Tot slot, het vernietigen van alle in bezit zijnde documentatie die verkregen is van UWV voor zover niet onontbeerlijk voor de eigen bedrijfsvoering van Opdrachtnemer.</p>
E. 62	Het materiaal mag door Opdrachtnemer niet worden gereproduceerd, verspreid of op andere wijze worden gebruikt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van UWV.

E. 63	Opdrachtnemer garandeert dat hij het logo, de naam, het ontwerp, de opdracht of enige andere (marketing)uiting van UWV nooit voor eigen (marketing)doeleinden gebruikt, zonder dat UWV daarvoor schriftelijke goedkeuring heeft gegeven.
-------	--

#### Eisen m.b.t. gebruik AI bij levering van diensten door Opdrachtnemer

E. 64	Indien Opdrachtnemer bij het leveren van zijn diensten aan UWV gebruik maakt van AI-systemen, volgens de definitie van de AI-verordening, waaronder ook AI-systemen voor algemene doeleinden, heeft Opdrachtnemer gecontroleerd of dit AI-systeem en de leverancier van dit AI-systeem voldoet aan de eisen van de AI-verordening.
E. 65	Opdrachtnemer houdt zich bij de inzet van AI-systemen aan de verplichtingen die als aanbieder of gebruiksverantwoordelijke op hem rusten krachtens de AI-verordening. Dit betreft met name, maar niet uitsluitend, de verplichting om transparantie te betrachten over de uitkomsten van het AI-systeem. Dit betekent dat Opdrachtnemer kan uitleggen hoe de resultaten tot stand zijn gekomen alsmede uitleg geven over de resultaten. Tevens kan Opdrachtnemer aantonen dat bij het gebruik van AI-systemen altijd menselijk toezicht in het proces is ingebouwd en in de praktijk wordt toegepast.
E. 66	Opdrachtnemer staat ervoor in dat de inzet van AI-systemen voor de levering van zijn Diensten op geen enkele wijze is gebaseerd op of leidt tot discriminatie van personen of groepen. Opdrachtnemer levert op verzoek van UWV informatie over de genomen maatregelen om discriminatie bij de levering van zijn diensten te voorkomen.
E. 67	Opdrachtnemer garandeert dat, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van UWV, op geen enkele wijze (persoons)gegevens of persoonsgebonden sensitieve kenmerken in de AI-systemen worden verwerkt.
E. 68	Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van UWV niet direct of indirect gebruik worden voor het trainen van de AI-systemen die door de Opdrachtnemer worden gebruikt.
E. 69	Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan het inzetten van AI-systemen bij de uitvoering van de opdracht aan UWV een compleet overzicht van de AI-systemen, inclusief documentatie over de werking. UWV kan op, redelijke gronden, aangeven dat een specifiek AI-systeem ongewenst is en Opdrachtnemer verzoeken hier een alternatief voor aan te geven.
E. 70	Opdrachtnemer is verplicht zijn medewerking te verlenen aan audits of andere inspecties die door of in naam van UWV worden uitgevoerd om te beoordelen of Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen uit de AI-verordening. Op verzoek van UWV deelt Opdrachtnemer een derdenverklaring van een onafhankelijke audit-partij over zijn compliance ten aanzien van de AI-verordening.

#### Digitale toegankelijkheid

E. 71	De te leveren diensten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 2.2, niveau AA. Bij Inschrijving kan Opdrachtnemer dit op verzoek van UWV aantonen.
E. 72	UWV 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 UWV gevonden afwijkingen worden door Opdrachtnemer opgelost zonder daarvoor kosten bij UWV in rekening te brengen. Ook eventuele kosten voor het blijven voldoen aan de WCAG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.