



Bijlage 02

Specificatie van de Prestatie

IWR2021 | Werkplekhardware | Diensten

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.2
Referentie: IUC 202006119-5

Inhoudsopgave

1.	Toelichting scope.....	6
1.1.	Algemeen	6
1.1.1.	Scope	6
1.1.2.	Buiten scope	6
1.1.3.	Speciale diensten	8
2.	Functionaliteit.....	8
2.1.	Algemeen	8
2.1.1.	Eisen	8
3.	Toelichting Beheer en organisatie.....	9
3.1.	Governance bij het Rijk.....	9
3.2.	Actoren	10
3.3.	Overleg	13
3.4.	Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer.....	13
3.5.	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	14
3.5.1.	Centrale DAP	14
3.5.2.	Decentrale DAP	14
3.6.	Serviceherstelmaatregelen	14
3.6.1.	Escalatie	14
3.6.2.	Service Credit regime.....	15
3.6.3.	Evaluatie en verbeterplan	16
3.6.4.	Step-in rights	16
3.6.5.	Audits	17
4.	Algemeen beheer en Organisatie	18
4.1.1.	Eisen	18
5.	Governance.....	18
5.1.	Algemeen	18
5.1.1.	Eisen	18
5.2.	Overleg	19
5.2.1.	Eisen	19
6.	Serviceherstelmaatregelen.....	20
6.1.	Escalatie.....	20
6.1.1.	Eisen	20
6.2.	Service Credit regime	20
6.2.1.	Eisen	20
6.3.	Evaluatie en verbeterplan.....	21
6.3.1.	Eisen	21
6.4.	Step-in rights.....	21
6.4.1.	Eisen	21
6.5.	Audit	21
6.5.1.	Eisen	22
7.	Online Portaal.....	22
7.1.	Eisen.....	22
7.2.	Wensen	22
8.	Service Levels	23
8.1.	Servicedesk.....	23

8.1.1.	Eisen	23
8.2.	Incidentafhandeling via de servicedesk.....	25
8.2.1.	Eisen	25
8.2.2.	Wensen	25
8.3.	Garantieafhandeling	26
8.3.1.	Eisen	26
8.4.	Reparatie en onderhoud.....	27
8.4.1.	Eisen	27
8.5.	Innemen Producten en Diensten	27
8.5.1.	Eisen	27
8.6.	Prestatie op Locatie	27
8.6.1.	Eisen	27
9.	Advies	27
9.1.	Eisen.....	28
10.	Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren	28
10.1.	Bestellen	28
10.1.1.	Eisen	28
10.2.	Speciale Diensten	29
10.2.1.	Eisen	29
10.3.	Elektronisch bestellen en factureren	29
10.3.1.	Eisen	29
10.4.	Webshop.....	29
10.4.1.	Eisen	29
10.4.2.	Wensen.....	29
10.5.	Leveren.....	30
10.5.1.	Eisen	30
10.6.	Accepteren.....	30
10.6.1.	Eisen	30
10.7.	Factureren.....	31
10.7.1.	Eisen	31
11.	Rapportages.....	32
11.1.	Eisen.....	32
11.2.	Wensen	33
12.	Configuratiebeheer	33
12.1.	Eisen	33
13.	Beveiliging	34
13.1.	Eisen	34
14.	Initiële uitvraag	37
14.1.	Eisen	37
15.	Toelichting op duurzaamheid	38
16.	Duurzaamheid	39
16.1.	Algemeen	39
16.1.1.	Eisen	39
16.1.2.	Wensen	40
16.2.	Energie en klimaat.....	41
16.2.1.	Eisen	41
16.2.2.	Wensen	42

16.3.	Materialen, Grondstoffen & Circulaire Economie	43
16.3.1.	Eisen	43
16.3.2.	Wensen	45
16.4.	Milieu en leefomgeving	46
16.4.1.	Eisen	46
16.5.	Welzijn en gezondheid	47
16.5.1.	Eisen	47
16.6.	Sociale aspecten (social return)	47
16.6.1.	Eisen	48
16.6.2.	Wensen	49
16.7.	Arbeidsaspecten in de Keten	50
16.7.1.	Eisen	50
17.	Toelichting Migratie	52
18.	Aanvang Raamovereenkomst	52
18.1.	Inrichten Prestatie	52
18.1.1.	Eisen	52
18.2.	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	53
18.2.1.	Eisen	53
19.	Einde Raamovereenkomst.....	54
19.1.	Eisen	54

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Hoofdpdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2021|Werkplekhardware (WpHW). IWR2021|WpHW bestaat uit 5 aanbestedingen:

- IWR2021|WpHW|Beeldschermen (incl. optionele accessoires en diensten);
- IWR2021|WpHW|iOS, iPadOS & MacOS (incl. optionele accessoires en diensten);
- IWR2021|WpHW|Laptops & vaste ICT werkplekken (incl. optionele accessoires en diensten);
- IWR2021|WpHW|Android devices en accessoires (incl. optionele diensten);
- IWR2021|WpHW|Diensten.

Deze aanbestedingen bestaan uit de volgende ICT componenten en diensten:

- Beeldschermen;
- Vaste ICT werkplekken;
- Laptops;
- Smartphones en andere mobiele telefoons (z.g. feature phones);
- Tablets;
- Accessoires inclusief ARBO middelen, personal printer en low-end audio visuele (AV) middelen;
- Diensten inclusief Huur, logistieke diensten en enterprise mobility management/mobile device management (EMM/MDM) diensten.

Deze uitgangspunten en randvoorwaarden zijn vertaald naar eisen (geïdentificeerd met een hoofdletter E), wensen (geïdentificeerd met een hoofdletter W).

Met de eisen wordt de ondergrens voor de benodigde kwaliteit en functionaliteit geborgd. De Opdrachtnemer moet aan al deze eisen voldoen bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Voor de specificaties die als "wens" zijn gemarkeerd geldt dat Opdrachtnemer deze kan invullen als "conform" of "niet conform". Waar bij een wens "C" (conform) wordt ingevuld moet Opdrachtnemer hieraan voldoen. Waar bij een wens "NC" (niet conform) wordt ingevuld hoeft Opdrachtnemer hier niet aan te voldoen.

Binnen deze Bijlage worden de eisen en wensen beschreven voor de Aanbesteding IWR2021|Werkplekhardware|Diensten.

Indien er in een eis genoemd wordt "op verzoek van Deelnemer" wordt dat aangegeven door de Deelnemer in de Nadere oproep tot mededinging en kan Opdrachtnemer in de nadere offerte hiervoor een prijs offren.

Deel 1: Scope en functionaliteit

1. Toelichting scope

1.1. Algemeen

1.1.1. Scope

De scope van de Raamovereenkomst (ROK) betreft de uitvoering van ICT werkplekgerelateerde Dienst(en) die voor minimaal twee van de volgende Productcategorieën worden afgenomen:

1. laptops en vaste ICT werkplekken (thin-, fat- en/of hybride clients);
2. beeldschermen ten behoeve van laptops en/of vaste ICT werkplekken;
3. Android devices (Android smartphones en/of Android tablets);
4. Apple devices (iOS-, iPadOS- en/of MacOS, en/of WatchOS devices);
5. Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, audio visuele middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers.

Voorbeelden van ICT werkplekgerelateerde Dienst(en) betreffen:

- uitpakken, labelen, installeren, administreren en/of repareren;
- diensten die ICT werkomgeving hardware gerelateerd zijn zoals eindgebruiker ondersteuning, eindgebruiker helpdesk, en/of werkplekbeheer zoals Mobile Device Management dienstverlening;
- logistieke diensten zoals distributie en beveiligde opslag van werkplekhardware.

Ook is de volgende situatie binnen scope van deze Raamovereenkomst:

Als een Deelnemer ICT werkplekgerelateerde Dienst(en) uitvraagt binnen:

1. IWR2021| Werkplekhardware|Beeldschermen (incl. optionele accessoires en Diensten);
2. IWR2021| Werkplekhardware|Laptops en vaste ICT werkplekken (incl. optionele accessoires en Diensten);
3. IWR2021| Werkplekhardware|iOS, iPadOS & MacOS devices (incl. optionele accessoires en Diensten);
4. IWR2021| Werkplekhardware|Android devices en accessoires (incl. optionele Diensten).

en de Opdrachtnemers kunnen deze ICT werkplekhardware gerelateerde Dienst(en) niet leveren binnen bovenstaande raamovereenkomst(en) kan er door Deelnemer een uitvraag gedaan worden in de raamovereenkomst IWR2021|Werkplekhardware|Diensten.

Zie voor een volledige beschrijving van de Prestatie Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.

1.1.2. Buiten scope

- De inhoud van de volgende IWR werkplekhardware aanbestedingen/Raamovereenkomsten is buiten scope van deze aanbesteding:

- IWR2021| Werkplekhardware|Beeldschermen incl. optionele accessoires en Diensten, dit betreft qua Diensten Diensten die alleen betrekking hebben op de Productcategorie Beeldschermen;
- IWR2021| Werkplekhardware|Laptops en vaste ICT werkplekken incl. optionele accessoires en Diensten, dit betreft qua Diensten Diensten die alleen betrekking hebben op de Productcategorie Laptops en vaste ICT werkplekken;
- IWR2021| Werkplekhardware|iOS, iPadOS & MacOS devices incl. optionele accessoires en Diensten, dit betreft qua Diensten Diensten die alleen betrekking hebben op de Productcategorie Apple devices (iOS-, iPadOS- , MacOS- en/of WatchOS devices);
- IWR2021| Werkplekhardware|Android devices en accessoires incl. optionele Diensten, dit betreft qua Diensten Diensten die betrekking hebben op de Productcategorie Android devices (Android smartphones en/of Android tablets) of de Productcategorie Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, audio visuele middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers.
- Het volledig uitbesteden van de ICT werkplekhardware- en software is buiten scope van deze aanbesteding.

De volgende werkplek gerelateerde ICT Diensten vallen niet onder scope van de Raamovereenkomst en zijn belegd bij andere IWR-aanbestedingen:

- afdrukdiensten (multifunctionele printers, software voor print- en scanmanagement, netwerkprinters, verbruiksartikelen en bijbehorende dienstverlening);
- Huur van werkplekhardware.

Voorbeelden:

- Als een Deelnemer behoefte heeft aan Diensten voor alleen de Productcategorie Beeldschermen dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2021|Werkplekhardware|Beeldschermen (incl. optionele accessoires en Diensten) en niet in scope van de Raamovereenkomst IWR2021|Werkplekhardware|Diensten;
- Als een Deelnemer behoefte heeft aan Diensten met betrekking tot alleen de Productcategorie Laptops en vaste ICT werkplekken dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2021|Werkplekhardware|Laptops & vaste ICT werkplekken (incl. optionele accessoires en Diensten) en niet in scope van de Raamovereenkomst IWR2021|Werkplekhardware|Diensten;
- Als een Deelnemer behoefte heeft aan Diensten met betrekking tot alleen de Productcategorie Android devices (Android smartphones en/of Android tablets) of de Productcategorie Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, audio visuele middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2021|Werkplekhardware|Android devices & accessoires (incl. optionele Diensten) en niet in scope van de Raamovereenkomst IWR2021|Werkplekhardware|Diensten;
- Als een Deelnemer behoefte heeft aan Diensten met betrekking tot alleen de Productcategorie Apple devices (iOS-, iPadOS- en/of MacOS, en/of WatchOS devices) dan is dat in scope van de raamovereenkomst

IWR2021|Werkplekhardware|iOS, iPadOS en MacOS (incl. optionele accessoires en Diensten) en niet in scope van de Raamovereenkomst IWR2021|Werkplekhardware|Diensten.

1.1.3. Speciale diensten

Naast de beschreven Diensten kunnen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ook Speciale diensten worden afgenomen. Dit zijn werkzaamheden die niet zijn beschreven in deze Bijlage maar wel passen binnen de scope van de Raamovereenkomst en door één of enkele Deelnemers worden afgenomen. Een uitgebreide beschrijving van deze procedure staat in bijlage 5-Wijzigingsprocedure.

Een Deelnemer kan deze Dienst, of delen ervan, afnemen als Speciale dienst in een Nadere overeenkomst.

2. Functionaliteit

2.1. Algemeen

2.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E2.1.1	De kosten van alle in Bijlage 2 – specificatie van de prestatie genoemde eisen en wensen zijn inbegrepen in de Tarieven van de Diensten die onder deze Raamovereenkomst worden afgenomen in nadere overeenkomsten.
E2.1.2	n.v.t.
E2.1.3	n.v.t.
E2.1.4	n.v.t.
E2.1.5	n.v.t.
E2.1.6	n.v.t.
E2.1.7	n.v.t.
E2.1.8	n.v.t.
E2.1.9	n.v.t.
E2.1.10	De Opdrachtnemer levert de Diensten op ieder door de Deelnemer gewenst adres binnen Nederland af en op verzoek van Deelnemer in het buitenland.

Deel 2: Beheer en Organisatie

3. Toelichting Beheer en organisatie

3.1. Governance bij het Rijk

Binnen de overheid vinden veel organisatorische en technische ontwikkelingen plaats. In onderstaande paragraaf zijn de verschillende voor IWR2021|WpHW relevante actoren bij de rijksoverheid en ZBO's beschreven. De actoren zijn onderverdeeld in rollen. Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten verschuiving van rollen tussen de overheidsorganisaties plaatsvindt.

De voorbereiding en besluitvorming op gebied van de besturing van de bedrijfsvoering rijksdienst vindt plaats vanuit verschillende gremia. De categoriemanager, verantwoordelijk voor de Raamovereenkomst, is de intermediair tussen Centraal Contractmanagement (CCM) en de verschillende bestuursorganen op het gebied bedrijfsvoering rijksdienst.

Het is niet aannemelijk dat de Opdrachtnemer op dit niveau actief contacten onderhoudt ten behoeve van de Raamovereenkomst, hooguit is er contact als een escalatie op dit niveau vereist is.

Op het tweede niveau vindt de sturing vanuit de (Raam)overeenkomst plaats en worden nadere afspraken gemaakt over de Diensten. Op dit niveau vindt het contractbeheer plaats en wordt eventuele vraagstelling buiten de kaders van de ICT-visie afgestemd.

Op het derde niveau vinden de operationele Diensten plaats, functionele vraagstelling binnen de contractvoorwaarden en bewaking van de leveringen. Dit wordt direct vanuit de Deelnemers aangestuurd. De Opdrachtnemer dient een specifiek accountteam toe te wijzen aan de Hoofdopdrachtgever respectievelijk het CCM en DCM. Het team wordt tevens gezien als het eerste escalatie niveau. Daarnaast dient de Opdrachtnemer een tweede en een derde escalatieniveau te benoemen.

3.2. Actoren

De voor de Prestatie relevante actoren aan de overheidszijde zijn:

Actoren Opdrachtgever	Omschrijving
Deelnemers	Dit zijn de overheidsorganisaties namens wie de Raamovereenkomst is aanbesteed en die Producten en Diensten kunnen afnemen op basis van Nadere Overeenkomsten. In de praktijk vertegenwoordigt het Decentraal Contractmanagement (DCM) de Deelnemer.
Decentraal Contractmanagement (DCM)	De uitvoering van de Overeenkomst, voor zover het niet de CCM-verantwoordelijkheden betreft, vindt plaats tussen Deelnemers en Opdrachtnemer. DCM kan worden ondersteund door servicemanagement en of leveranciersmanagement van de Deelnemer. DCM is het eerste escalatiepunt bij de Deelnemer binnen een NOK;
Management Deelnemer	Deze functionaris gaat over de inzet van mensen en middelen bij de deelnemer en is het 2 ^e escalatiepunt binnen een NOK bij de deelnemer. CCM dient geïnformeerd en indien door Deelnemer gewenst, bij dit overleg betrokken te worden. (zie DAP Deelnemer)
Centraal Contractmanagement (CCM)	De functionaris, die namens de Categorie IWR en Deelnemers het beheer over de Raamovereenkomst voert. Deelnemeroverstijgende belangen aangaande de Raamovereenkomst worden uitgevoerd door CCM. Het contractmanagement over de uitvoering van de Nadere overeenkomst, voert het DCM uit. CCM is het 1 ^e escalatiepunt voor Deelnemer en Opdrachtnemer met betrekking tot de ROK.
Categoriemanager IWR	Categoriemanager IWR is (gedelegeerd) Hoofdpijndrachtgever op het gebied van de verwerving en is verantwoordelijk

	voor de uitvoering van het Centraal Contract Management (CCM). IWR valt organisatorisch onder het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (MinEZK). De Categoriemanager is het 2^e escalatieniveau met betrekking tot de ROK.
Hoofdpdrachtgever	Dit is de Staat der Nederlanden, vertegenwoordigt door de minister van Economische Zaken en Klimaat (MinEZK). Dit is de rechtspersoon, die de formele wederpartij van Opdrachtnemer is bij de Raamovereenkomst. In de praktijk wijst deze Hoofdpdrachtgever de categorie IWR aan als (gedelegeerd) Opdrachtgever om het beheer over de betreffende Raamovereenkomst te voeren. De Hoofdpdrachtgever is het 3^e escalatieniveau met betrekking tot de ROK.
Systeem Integrator (SI) (Optioneel)	De entiteit die zorg draagt voor de vaststelling van de behoefte aan Producten en Diensten van de Deelnemer en bestellingen initieert namens de Deelnemer, wordt aangeduid met de term Systeem Integrator. Een SI kan de volgende organisatievormen hebben: • Een interne ICT-afdeling bij een Deelnemer; • Een ICT-afdeling die voor meerdere Deelnemers werkt (een zogenaamde shared service); • Een externe ICT-aanbieder die op basis van een outsourcingovereenkomst de Diensten levert; • Een publiek private samenwerking (PPS). Voor de Opdrachtnemer zal de SI in veel gevallen de intermediair van de Deelnemer zijn en vult hierbij ook de functie van DCM in.

De voor de Prestatie relevante actoren aan de Opdrachtnemerszijde zijn:

Actor Opdrachtnemer	Omschrijving
Servicedesk	Voor het indienen van meldingen zoals Incidenten, problemen en vragen of bestelaanvragen vanuit de Deelnemers.
Servicemanager & Accountmanager	Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer de Overeenkomst bestuurt. Deze kan worden ondersteund door een technisch inhoudelijke expert. De servicemanager is het 1 ^e escalatieniveau.
Chief Technology Officer (CTO)	Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer inhoudelijk verantwoordelijk is voor de dienstverlening. De CTO (of gelijkwaardig) is het 2 ^e escalatieniveau.
Procuratiehouder	Dit is de functionaris, die verantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening van Opdrachtnemer binnen Nederland en volgens het Handelsregister Kamer van Koophandel handelingsbevoegd is. De Procuratiehouder is het 3 ^e escalatieniveau.

3.3. Overleg

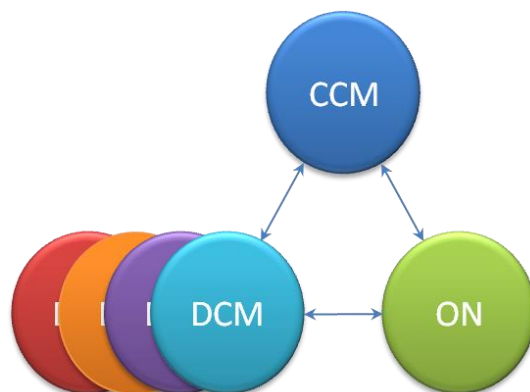
Binnen de Overeenkomst worden de onderstaande overleggen onderscheiden voor de Raamovereenkomst.

Soort	Freq.	Hoofdpdrachtgever	Opdrachtnemer	Opm.
Strategisch	1x per jaar	Categoriemanager & MT lid Deelnemer (optioneel)	CTO	Deelnemer neemt indien gewenst deel aan dit overleg.
Tactisch	4x per jaar	CCM	Servicemanager & Accountmanager	Deelnemer neemt indien gewenst deel aan dit overleg. Indien een Deelnemer behoefte heeft aan een eigen tactisch overleg, wordt dit georganiseerd.
Operationeel (optioneel)	maandelijks	n.t.b.	n.t.b.	

Indien gewenst kan een Deelnemer ten aanzien van de NOK afzien van bovengenoemd schema en deze keuze in haar Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opnemen.

3.4. Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer

Om het opdrachtgeverschap professioneel te organiseren - waarbij recht wordt gedaan aan de diversiteit van de Deelnemers - wordt aan de opdrachtgeverzijde



Figuur 1. Contractorganisatie

onderscheid gemaakt tussen CCM en DCM. Dit onderscheid leidt in de contractrelatie met de Opdrachtnemer (ON) tot een constellatie van drie typen partijen.

De IWR2021 (beheer)processen zijn vormgegeven op basis van de geschetste contractrelatie. De geschetste contractrelatie en de daarbij behorende rollen hebben tot doel het organiseren van een uniforme proceskoppelvlak tussen CCM, Opdrachtnemer en DCM passend op de diverse situaties bij de Deelnemers.

3.5. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

3.5.1. Centrale DAP

Tussen de Hoofdpdrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer vindt periodiek overleg plaats. De feitelijke inrichting van deze overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Hoofdpdrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer. De Hoofdpdrachtgever respectievelijk het CCM en Opdrachtnemer dienen direct na het sluiten van de Raamovereenkomst een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen, waarin de werkafspraken worden vastgelegd.

3.5.2. Decentrale DAP

Opdrachtnemer en Deelnemer respectievelijk de Systeem Integrator kennen een eigen afzonderlijk overleg. Afspraken tussen Opdrachtnemer en Deelnemer respectievelijk de Systeem Integrator worden in een afzonderlijk DAP tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer vastgelegd. Het houden van dit overleg en het opstellen van het DAP is van toepassing op het moment dat de Deelnemer Diensten afneemt bij de Opdrachtnemer.

3.6. Serviceherstelmaatregelen

Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in de Raamovereenkomst of Nadere overeenkomsten zijn gesteld, waaronder de situatie dat normen van SLA-parameters worden overschreden, staat het de DCM respectievelijk het CCM een aantal serviceherstelmaatregelen ter beschikking:

- escalatie;
- sanctie / Service Credit regime;
- evaluatie en verbeterplan;
- Step-in rights;
- audits.

Indien genoemde maatregelen onvoldoende resultaat opleveren is ontbinding van de Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomsten en/of schadevergoeding de uiterste consequentie.

3.6.1. Escalatie

Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst dan wel Nadere overeenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal drie escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Deelnemer tegen wie Opdrachtnemer tekortschiet zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer tekort is geschoten. De Partijen zijn verplicht om de vertegenwoordigers voor het toepasselijke escalatieniveau binnen vijf Werkdagen ter beschikking te stellen.

Voordat de in de vorige alinea aangegeven overleggen plaatsvinden, meldt de Deelnemer zich met operationele onderwerpen (o.a. Incidenten) of met betrekking tot logistieke zaken bij de servicedesk van de Opdrachtnemer. Bij onvoldoende resultaat via het initiële loket, kunnen de bij de Deelnemer daartoe aangewezen personen of het CCM escaleren naar het daarvoor door de Opdrachtnemer aan de Deelnemer specifiek toegewezen accountteam. In dit team zijn alle relevante expertises vertegenwoordigd en het geldt als eerste escalatieniveau.

In geval het aanspreken van het eerste escalatieniveau naar het oordeel van de Deelnemer of het CCM tot onvoldoende resultaat leidt, wordt geëscaleerd naar het tweede escalatieniveau. De Opdrachtnemer stelt voor eigen rekening de nodige mensen en middelen ter beschikking om de tekortkoming(en) te verhelpen en herhaling daarvan te voorkomen (indien het CCM en de Deelnemer dat wensen, in het kader van een verbeterplan). Daarnaast rapporteert de Opdrachtnemer aan het CCM en de Deelnemer over de voortgang. Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen.

Het derde escalatieniveau is de functionaris, die bij de Opdrachtnemer eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland.

3.6.2. Service Credit regime

In Bijlage 11 – SLA Parameters & KPI's zijn normen opgenomen waar de Prestatie aan moet voldoen, alsmede een Service Credit mechanisme dat de Hoofdpdrachtgever respectievelijk het CCM en DCM tot hun beschikking hebben als de Prestatie niet binnen de normen valt. Als de Prestatie tekort schiet en tevens sprake is van overschrijding van een norm, dan heeft de Hoofdpdrachtgever en Deelnemer, naast de in de vorige paragraaf genoemde escalatiemogelijkheden, het recht om sancties of Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer. Een sanctie of een Service Credit wordt alleen opgelegd, indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet.

Het recht om een sanctie of Service Credit toe te kennen ligt bij DCM en CCM. Opdrachtnemer meldt uit eigen beweging binnen 2 weken na afloop van de rapportageperiode de overschrijding (met in alle gevallen een afschrift aan CCM) en geeft daarbij de daaraan ten grondslag liggende redenen aan. Opdrachtnemer meldt dan tevens diens oordeel of er wel of geen sprake is van niet-toerekenbaarheid. De partij (CCM of DCM) aan welke de eventuele Service Credit toekomt, informeert Opdrachtnemer of de motivatie voor niet-toerekenbaarheid toereikend wordt geacht. In het geval er geen sprake is van niet-toerekenbaarheid, dan stuurt, indien van toepassing, de Opdrachtnemer binnen een maand na de mededeling omtrent toerekenbaarheid een creditfactuur met het Service Credit bedrag naar de Deelnemer.

Het DCM respectievelijk het CCM kan de Service Credit opschorten indien bijvoorbeeld de Opdrachtnemer met een overtuigende evaluatie en het daaruit volgende verbeterplan het vertrouwen van het DCM respectievelijk het CCM wekt dat het leveren van de Prestatie binnen afzienbare tijd wordt hersteld. Het DCM respectievelijk het CCM behoudt echter het recht een opgeschorte Service Credit

alsnog toe te kennen tot het moment dat het DCM respectievelijk het CCM schriftelijk te kennen geeft dat deze opgeschorte Service Credit definitief vervalt.

3.6.3. Evaluatie en verbeterplan

Bij een tekortschietende levering van de Prestatie, zoals in geval van overschrijding van de overeengekomen levertijden of beschikbaarheid, is het prioriteit één om de levering van de Prestatie zo snel mogelijk te herstellen. Een belangrijk instrument daarvoor is dat de Deelnemer en het CCM naast de in de vorige paragrafen genoemde escalatiemogelijkheden en het sanctie / Service Credit regime, de Opdrachtnemer kunnen opdragen - dat parallel aan het herstellen van de levering van de Prestatie - direct gestart wordt met het houden van een evaluatie en het opstellen van een daaruit volgend verbeterplan.

Evaluatie

In het geval van een tekortschietende Prestatie heeft de Opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren, indien de Deelnemer of het CCM daartoe een opdracht geeft. De Opdrachtnemer heeft, nadat de Deelnemer respectievelijk het CCM een daartoe strekkende opdracht heeft gedaan, vijf Werkdagen de tijd om een evaluatie te houden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en het CCM.

De evaluatie start met het achterhalen wat de oorzaak van de tekortschietende Prestatie of de overschrijding is geweest. Op basis van de achterhaalde oorzaak, dient door de Opdrachtnemer een adequaat verbeterplan geformuleerd te worden.

Verbeterplan

Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning en ter acceptatie voorgelegd te worden aan de Deelnemer en het CCM. De Opdrachtnemer dient transparant te zijn over de oorzaak van de tekortkoming of de overschrijding. Het verbeterplan moet er voor zorgen dat herhaling wordt voorkomen. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer respectievelijk het CCM vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan. CCM behoudt zich het recht om Opdrachtnemer uit te sluiten van nieuwe Nadere opdrachten van een specifieke Deelnemer tot dat de Prestatie is verbeterd en de tekortkoming of de overschrijding is opgelost.

De kosten van de evaluatie en de uitvoering van het verbeterplan komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Indien de Hoofdopdrachtgever en/of het CCM betrokken is bij de evaluatie of de uitvoering van een verbeterplan worden er door de Hoofdopdrachtgever of het CCM voor deze betrokkenheid geen kosten in rekening gebracht.

3.6.4. Step-in rights

In het geval dat bij een tekortschietende Prestatie deze binnen afzienbare termijn niet in voldoende mate is hersteld, hebben de Deelnemer en het CCM vanaf het eerste escalatieniveau, naast de in de vorige paragrafen genoemde maatregelen, Step-in rights. Step-in rights houden in dat de Opdrachtnemer op aangeven van de Deelnemer of het CCM binnen tien Werkdagen een overleg organiseert met zijn managementteam op het toepasselijke escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het

herstellen van de kwaliteit van de Prestatie. De Deelnemer respectievelijk het CCM is hierbij aanwezig als toehoorder. Als het structurele probleem een maand na een Step-in overleg op het hoogste escalatieniveau nog niet is opgelost, dan belegt Opdrachtnemer op verzoek van het CCM wederom een overleg met zijn managementteam. In dit overleg kan het CCM een dwingend advies geven aan Opdrachtnemer over de wijze waarop het structurele probleem opgelost dient te worden.

3.6.5. Audits

Als onderdeel van de escalatieprocedure kan, in bepaalde situaties, een audit uitgevoerd worden. In Bijlage 09 – Kwaliteitsborging & Auditing zijn de situaties waarin een audit kan worden uitgevoerd beschreven.

4. Algemeen beheer en Organisatie

4.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E4.1.1	De kwaliteit en de kosten van de Prestatie is voor alle Deelnemers gelijk met uitzondering van de kosten voor Levering van de Prestatie op Locatie buiten Europees Nederland.
E4.1.2	De Opdrachtnemer heeft - om de in deze Bijlage geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde.
E4.1.3	Alle aangeboden Diensten dienen te voldoen aan alle wettelijke eisen die hieraan door de Nederlandse overheid en de Europese Unie worden gesteld (bijvoorbeeld ARBO-normen, veiligheids- en milieunormen).
E4.1.4	De Opdrachtnemer stelt, indien mogelijk, de life cycle roadmap met daarin de ontwikkelingen van Diensten voor minimaal de komende zes maanden beschikbaar mogelijk in combinatie met een geheimhoudingsverklaring tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
E4.1.5	Alle informatie-uitwisseling met de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij het CCM toestemming verleent om specifieke informatie-uitwisseling in een andere taal te laten plaatsvinden.
E4.1.6	Het CCM heeft zonder toestemming van de Opdrachtnemer of van de Deelnemer toegang tot alle informatie met betrekking tot de Raamovereenkomst, als ook de informatie van de Nadere overeenkomsten tussen Deelnemer en Opdrachtnemer (uitgezonderd informatie die valt onder een geheimhoudingsverklaring tussen Deelnemer en Opdrachtnemer).
E4.1.7	Voorafgaand aan alle door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden - zowel op Locatie als op afstand - met betrekking tot de te leveren Diensten bij Deelnemer wordt altijd de geautoriseerde contactpersoon van Deelnemer geïnformeerd.
E4.1.8	De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor de Producten en Diensten voor het plegen van Onderhoud. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer toegang heeft tot de gereedschappen en de kennis van de fabrikant en toegang heeft tot de 3e lijn support van de fabrikant. Ook voor de software die de Opdrachtnemer in onderhoud heeft, is de Opdrachtnemer geautoriseerd door de fabrikant van de software om verbeterde versies en patches voor deze software te leveren.
E4.1.9	De Opdrachtnemer is niet bevoegd om zelfstandig contacten binnen de Deelnemende organisatie aan te gaan en te onderhouden buiten de afgesproken gremia / DAP.
E4.1.10	n.v.t.

5. Governance

5.1. Algemeen

5.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E5.1.1	Een door de Deelnemer aangewezen private of publieke partij (ook niet-Deelnemers) kan optreden namens de Deelnemer. De Opdrachtnemer beschouwt deze private of publieke partij als handelend namens de Deelnemer.

Nr	Omschrijving
E5.1.2	De Opdrachtnemer wijst een accountteam toe aan de Deelnemers. Dit team bestaat minimaal uit accountmanager(s), service accountmanager(s), een billing specialist(en), technisch specialist(en) en projectmanager(s).
E5.1.3	De in de vorige Eis genoemde functionarissen of vervangers zijn telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:00 uur.

5.2. Overleg

5.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E5.2.1	Tussen het CCM en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Raamovereenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over: – aanpassingen en/of wijzigingen van de Raamovereenkomst; – wijzigingsverzoeken; – marktconformiteit; – uitgevoerde en uit te voeren audits; – escalaties; – performance van de Prestatie in het algemeen; – financiën; – rapportages; – service levels; – toekomstige verwachtingen. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het CCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden aangepast.
E5.2.2	Tussen de DCM en de Opdrachtnemer vindt minimaal één keer per kwartaal overleg plaats, waarbij onder meer gesproken wordt over: – aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); – (maand)rapportages; – beschikbaarheid en kwaliteit van de Prestatie; – optimalisatie van de Prestatie; – life cycle management – asset management – service levels. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het DCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden aangepast.
E5.2.3	Indien er behoefte is bij de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer vindt er maandelijks een probleemoverleg en/of wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen onder meer de door de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.

6. Serviceherstelmaatregelen

6.1. Escalatie

6.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E6.1.1	Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal 3 escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Deelnemer tegen wie de Prestatie tekortschiet (of het CCM) zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk of via e-mail aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer tekort is geschoten.
E6.1.2	Het eerste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is het toegewezen accountteam. De Deelnemer handelt zelf escalaties op het eerste niveau af (NOK).
E6.1.3	Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen. De Deelnemer c.q. de Hoofdpdrachtgever kan bij een escalatie op het tweede niveau vertegenwoordigd worden door het management van de Deelnemer (NOK) en/of de categorie IWR (NOK/ROK).
E6.1.4	Het derde escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland (Procuratiehouder). De Deelnemer c.q. de Hoofdpdrachtgever wordt bij een escalatie op het derde niveau vertegenwoordigd door de ondertekenaar van de Raamovereenkomst of door de Hoofdpdrachtgever.
E6.1.5	Bij geschillen tijdens de procedure voor het tot stand komen van Nadere Overeenkomsten dient de Opdrachtnemer de klachtenprocedure van de Deelnemer te volgen.

6.2. Service Credit regime

Het Service Credit regime is één van de mogelijkheden die de Hoofdpdrachtgever en de Deelnemers tot hun beschikking hebben om actie te ondernemen als de Prestatie tekortschiet. In Bijlage 11 – SLA Parameters en KPI's wordt de werking van dit regime nader toegelicht, en zijn de belangrijkste parameters opgenomen waarop de kwaliteit van de Dienstverlening wordt beoordeeld.

6.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E6.2.1	Indien de tekortschietende Prestatie een overschrijding van de norm van een SLA parameter inhoudt, hebben de Deelnemer en het CCM, naast de overige escalatiemogelijkheden, het recht om Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer. Een Service Credit wordt alleen opgelegd, indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet. In geval van overmacht (conform definitie in Burgerlijk Wetboek) wordt er geen Service Credit opgelegd.
E6.2.2	Indien de norm is overschreden, stuurt de Opdrachtnemer binnen een maand na de mededeling omtrent toerekenbaarheid een creditfactuur met het Service Credit bedrag naar de Deelnemer.
E6.2.3	De Deelnemer respectievelijk het CCM kan de oplegging van een Service Credit één maand opschorten. De termijn van het opschorten kan meerdere malen met één maand verlengd worden, de Deelnemer resp. het CCM behoudt dan het recht de opgeschorte Service Credit alsnog op te leggen, tot het moment dat de Deelnemer respectievelijk het CCM schriftelijk te kennen geeft dat deze definitief vervalt.

6.3. Evaluatie en verbeterplan

6.3.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E6.3.1	Bij een tekortschietende Prestatie is het zo snel mogelijk herstellen van de Prestatie de eerste prioriteit. De Deelnemer en het CCM kunnen de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de tekortkoming - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan.
E6.3.2	De Opdrachtnemer heeft 5 Werkdagen de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en het CCM. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de Prestatie is veroorzaakt.
E6.3.3	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 10 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. In uitzonderlijke gevallen wanneer na een analyse blijkt dat de 10 werkdagen niet haalbaar is, zal hier met redelijkheid en billijkheid om worden gegaan. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.
E6.3.4	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan de Deelnemer en indien van toepassing aan het CCM. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer respectievelijk het CCM vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.
E6.3.5	CCM behoudt zich het recht om Opdrachtnemer uit te sluiten van Nadere opdrachten tot dat de Prestatie is verbeterd en de tekortkoming of de overschrijding is opgelost. Een detailuitwerking hiervan staat in Bijlage – 11 SLA Parameters en KPI's

6.4. Step-in rights

6.4.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E6.4.1	Als een tekortschietende Prestatie niet binnen een redelijke termijn in voldoende mate is hersteld, dan kunnen de Deelnemer en het CCM vanaf het eerste escalatieniveau gebruik maken van Step-in rights.
E6.4.2	Onder Step-in rights wordt verstaan dat de Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen een overleg organiseert van het managementteam op het van toepassing zijnde escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de Prestatie. De Deelnemer respectievelijk het CCM is hierbij aanwezig als toehoorder.
E6.4.3	Als de tekortschietende Prestatie een maand na een Step-in overleg op het hoogste escalatieniveau nog niet is hersteld, dan belegt de Opdrachtnemer op verzoek van het CCM wederom een overleg van zijn managementteam. In dit overleg kan het CCM een dwingend advies geven aan de Opdrachtnemer over de wijze waarop het structurele probleem opgelost dient te worden.

6.5. Audit

In de Bijlage 09 - Kwaliteitsborging & Auditing staat beschreven onder welke condities een audit plaats vindt.

6.5.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E6.5.1	De Hoofdpdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit uit te laten voeren bij Opdrachtnemer. De kosten voor deze audit zijn voor de Opdrachtgever en Opdrachtgever selecteert een geschikte derde partij om deze audit uit te voeren.

7. Online Portaal

Een nadere beschrijving van het doel en de inhoud van het online portaal is opgenomen in Bijlage 12 - Online portaal.

7.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E7.1.1	De Opdrachtnemer richt een online portaal in waar alle Deelnemers en CCM toegang toe krijgen.
E7.1.2	Toegang tot het online portaal is op een Professionele wijze beveiligd en voldoet aan vingerende wetgeving zoals AVG.
E7.1.3	De informatie op het online portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.
E7.1.4	De Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal.
E7.1.5	Het online portaal is ingedeeld in verschillende functies en informatiecategorieën. Eindgebruikers kunnen afzonderlijk voor elke afzonderlijke functie of informatiecategorie worden geautoriseerd (rol gebaseerd).
E7.1.6	De Deelnemer kan het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal verbieden.
E7.1.7	Voor een Deelnemer die zich uitsluit van het gebruik van het online portaal, geschiedt het uitwisselen van informatie op een ander door de Deelnemer te bepalen elektronische wijze.
E7.1.8	Het CCM heeft toegang tot alle informatie die op het online portaal wordt verstrekt.

7.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W7.2.1	De Deelnemer kan het gebruikersbeheer voor de eigen organisatie verzorgen, door de aanmaak van accounts en toewijzing van autorisaties, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.		10
W7.2.2	Opdrachtnemer biedt een Professioneel ingerichte voorziening waarbij de Deelnemer zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord kan resetten.		10

8. Service Levels

Bijlage 11 - SLA Parameters en KPI's beschrijft de service levels die gelden voor de Producten en Diensten die met de Raamovereenkomst worden gecontracteerd.

8.1. Servicedesk

8.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E8.1.1	Opdrachtnemer heeft een servicedesk waarin melding en registratie plaatsvindt van incidenten, (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn.
E8.1.2	Alleen door de Deelnemers geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen gedurende in de Bijlage 11 - SLA Parameters en KPI's genoemde openingstijden telefonisch in contact te kunnen treden met de servicedesk.
E8.1.3	De medewerkers van de servicedesk communiceren met de geautoriseerde contactpersonen in het Nederlands.
E8.1.4	Van elk contact met de servicedesk, dat leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, meldt de Opdrachtnemer aan het eind het referentienummer van dit contact per e-mail. Ieder contact met het loket, ook als dit niet leidt tot verdere actie, dient geregistreerd te worden.
E8.1.5	Alle gemelde Incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van Incidenten plaatsvinden, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem van de servicedesk. Deze informatie betreft onder andere: – het referentienummer van de Opdrachtnemer; – het referentienummer van de Deelnemer (indien opgegeven); – de Dienst waarop het Incident betrekking heeft; – de prioriteit (hoog, midden of laag); – een omschrijving van het Incident; – het tijdstip waarop het Incident is gesignaleerd; – het tijdstip waarop het Incident is opgelost; – de status van het Incident; – de oplossing van het Incident (indien afgesloten); – eventuele workaround; – de contacttijden; – de verwachte oplostijd; – datum/tijdstip aanmelding (door de Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer); – datum/tijdstip oplossing (door de Opdrachtnemer) en acceptatie (door de Deelnemer).
E8.1.6	De servicedesk is ook telefonisch bereikbaar vanuit het buitenland.
E8.1.7	In geval van telefonische communicatie is de servicedesk vanuit Nederland bereikbaar op telefoonnummers tegen nationaal of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
E8.1.8	Opdrachtnemer biedt een online toegang tot de servicedesk voor geautoriseerde personen. Deze geautoriseerde personen hebben toegang tot al de Deelnemer specifieke informatie in het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer.
E8.1.9	Geautoriseerde personen van de Deelnemer hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de online servicedesk.

Nr	Omschrijving
E8.1.10	Online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen 7 * 24 uur naar de Opdrachtnemer te kunnen worden verzonden. Op een door de Opdrachtnemer online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen op Werkdagen gedurende openingstijden binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de aan te leveren informatie en de opzet van dergelijke verzoeken en meldingen kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.
E8.1.11	n.v.t.
E8.1.12	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 Werkuren beantwoord te worden, of de Opdrachtnemer geeft binnen 4 Werkuren aan wanneer de vraag beantwoord kan worden.

8.2. Incidentafhandeling via de servicedesk

8.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E8.2.1	Alle Incidenten worden op basis van de in Bijlage 11 - SLA Parameters en KPI's gegeven omschrijving ingedeeld in één van de categorieën hoog, midden of laag.
E8.2.2	De Deelnemer of de daartoe aangewezen derde partij heeft een vetorecht betreffende het vaststellen van de prioriteit van een Incident. Het uitoefenen van dit vetorecht door de Deelnemer of de daartoe aangewezen derde partij is beperkt tot een maximum van 12 maal per contractjaar.
E8.2.3	Een Incident is pas afgesloten als de oplossing door de Deelnemer is geaccepteerd. De Deelnemer moet binnen drie dagen na afmelding van het Incident door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Indien de Deelnemer niet reageert binnen deze termijn, wordt het Incident als afgesloten beschouwd.
E8.2.4	Indien een Deelnemer niet, of niet tijdig heeft gereageerd en/of het Incident is onterecht gesloten, heeft de Deelnemer 3 Werkdagen de tijd het betreffende Incident te heropenen.
E8.2.5	Van elke vastgelegde melding van een Incident wordt een relatie gelegd met de Dienst en type waarop de melding betrekking heeft t.b.v. rapportagemogelijkheden per Dienst.
E8.2.6	Na een telefonische melding van een Incident bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.
E8.2.7	Na een melding van een Incident via e-mail of online bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.
E8.2.8	Na het verhelpen van het Incident kan er op verzoek van Deelnemer, in het bijzijn van een functionaris van Deelnemer, een test worden uitgevoerd om vast te stellen dat de Dienst goed werkt.
E8.2.9	Indien voor de uitvoering van de Dienst toegang benodigd is op Locaties van de Deelnemer en toegang niet mogelijk is, stelt in een dergelijke situatie de Opdrachtnemer een rapport op met minimale vermelding van de gemaakte afspraak en de contactpersoon bij de Deelnemer met wie vooraf is afgestemd. Een rapport van een dergelijke gebeurtenis is input voor het overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
E8.2.10	Bij vertrek, nadat het Incident is verholpen, dient de monteur van de Opdrachtnemer zich af te melden en desgewenst een afmeldformulier te tekenen bij de lokale Contactpersoon van Deelnemer of diens plaatsvervanger.
E8.2.11	Indien als gevolg van het afhandelen van Incidenten datadragers worden vervangen, dient voldaan te worden aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 06 – Beveiliging, paragraaf 3.1 "Innemen producten". Deelnemer bepaalt welke van de daar beschreven eisen in zijn situatie van toepassing zijn.

8.2.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W8.2.1	De Deelnemer ontvangt real time status updates van Incidenten van de Diensten per e-mail.		10
W8.2.2	De Deelnemer kan zelf de e-mailadressen instellen waarop de real time incidentmeldingen worden ontvangen.		10
W8.2.3	De Deelnemer kan zelf instellen van welke Dienst er Incident e-mailnotificaties worden verzonden per e-mail.		10

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W8.2.4	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om zijn servicedesk te koppelen met S2C of P2P systemen van de Deelnemer. In invulling van deze wens geschiedt via een Speciale Dienst.		25

8.3. Garantieafhandeling

8.3.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E8.3.1	Voor garantieafhandeling of -aanspraak op service kunnen nooit additionele kosten doorberekend worden, mits aan de garantievoorwaarden respectievelijk de voorwaarden voor serviceverlening is voldaan.
E8.3.2	n.v.t.
E8.3.3	Bij reparatie worden uitsluitend via de Fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur. Indien de Deelnemer vooraf toestemming verleent, mogen ook refurbished onderdelen worden gebruikt.
E8.3.4	n.v.t.
E8.3.5	n.v.t.
E8.3.6	n.v.t.
E8.3.7	n.v.t.
E8.3.8	n.v.t.
E8.3.9	n.v.t.
E8.3.10	n.v.t.
E8.3.11	n.v.t.
E8.3.12	Op verzoek van Deelnemer is in het geval van Next-Business-Day (NBD) response er uiterlijk de Werkdag na aanmelding een monteur aanwezig op de Locatie (in Nederland) van het defecte Product.

8.4. Reparatie en onderhoud

8.4.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E8.4.1	Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer reparatie en onderhoud uit van de Producten met een datadrager op de Locatie van de Deelnemer.
E8.4.2	Indien reparatie en onderhoud op Locatie van de Deelnemer wordt uitgevoerd, wordt in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) in ieder geval vastgelegd: • welke reparatie- en onderhoudsactiviteiten en voor welke Producten door Opdrachtnemer op Locatie van de Deelnemer dienen te worden uitgevoerd; • op welke wijze reparatie- en onderhoudsactiviteiten door Opdrachtnemer op Locatie van de Deelnemer wordt afgeroepen, of dat reparatie- en onderhoudsactiviteiten op een vast tijdstip en met een vaste frequentie plaatsvindt; • welk personeel (naam en functie) de Opdrachtnemer hiervoor gaat inzetten; • of dat Personeel van de Opdrachtnemer zich vooraf aanmeldt bij de Deelnemer.
E8.4.3	Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer reparatie en onderhoud uit van de Producten via een door de fabrikant van de Producten gecertificeerd repair centre
E8.4.4	n.v.t.
E8.4.5	Op verzoek van de Deelnemer verstuurt Opdrachtnemer na reparatie van een Product een gereedmelding middels SMS.

8.5. Innemen Producten en Diensten

8.5.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E8.5.1	Bij het innemen van Producten wordt voldaan aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 06 - Beveiliging paragraaf 3.1 "Innemen producten". van de Raamovereenkomst. Deelnemer bepaalt welke van de daar beschreven eisen in zijn situatie van toepassing zijn.

8.6. Prestatie op Locatie

8.6.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E8.6.1	Leveren van Diensten op Locaties buiten Europees Nederland is mogelijk als onderdeel van een Nadere overeenkomst.
E8.6.2	De medewerkers die Opdrachtnemer inzet voor het uitvoeren van Prestatie op Locatie dienen te voldoen aan de Eisen zoals opgenomen in hoofdstuk 2 van Bijlage 06 - Beveiliging van de Raamovereenkomst.
E8.6.3	Het personeel van Opdrachtnemer dat Prestatie op Locatie verzorgt, wordt gecoördineerd door een functionaris van Opdrachtnemer die tevens het aanspreekpunt is voor de Deelnemer. De coördinator of diens vervanger is verantwoordelijk voor het uitvoeren van Prestatie op Locatie.
E8.6.4	Deelnemers zijn verspreid over diverse Locaties. De parkeergelegenheid die Deelnemers kunnen bieden is afhankelijk van de Locatie en het per Deelnemer gevoerde parkeerbeleid. Opdrachtnemer conformeert zich aan het bij de Deelnemer gevoerde parkeerbeleid.

9. Advies

9.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E9.1.1	Deelnemer kan Opdrachtnemer verzoeken advies te geven over andere onderwerpen dan die behoren tot de overeengekomen Diensten. Voorwaarde is wel dat het advies gerelateerd moet zijn aan de scope van de Raamovereenkomst . Te denken valt, maar niet uitputtend, aan advies over hoe Deelnemer binnen de eigen organisatie: – authenticatie het beste kan implementeren; – de meest geschikte Diensten kan verwerven.

10. Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren

Een nadere toelichting van het doel en de inhoud van elektronisch bestellen en factureren is opgenomen in Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren.

10.1. Bestellen

10.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.1.1	Uitsluitend door de Deelnemer geaccepteerde Diensten kunnen worden besteld. Bestellingen van Diensten door een Deelnemer hebben betrekking op een Locatie.
E10.1.2	n.v.t.
E10.1.3	n.v.t.
E10.1.4	Deelnemer is gerechtigd om bestellingen of delen van bestellingen te annuleren indien de levertijden niet worden nagekomen.
E10.1.5	Indien een bestelling wordt geplaatst door een niet daartoe geautoriseerde medewerker van de Deelnemer, mag deze niet in behandeling worden genomen.
E10.1.6	De Opdrachtnemer ontwikkelt na de gunning, in overleg met de Deelnemer, formulieren en templates die gebruikt zullen worden door de Deelnemers bij offerteaanvragen, bestellingen, bestelbevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. De bedoelde formulieren en templates kunnen zowel in elektronische als papieren vorm worden ontwikkeld. CCM heeft bij dit proces een coördinerende en regisserende rol.
E10.1.7	De Opdrachtnemer brengt conform de in Bijlage 16 – Proces Nadere oproep tot mededinging genoemde termijnen een offerte uit.
E10.1.8	Offertes hebben een geldigheidsduur van minimaal zestig dagen.
E10.1.9	Elke uitgebrachte offerte bevat minimaal: – beschrijving van de levering/Dienst; – geldigheidsduur van de offerte; – levertermijn; – alle tarieven; – contractduur; – opleverdatum; – afbakening en beschrijving van de levering/Dienst.
E10.1.10	Op verzoek van Deelnemer verstrekt Opdrachtnemer bij de uitgebrachte offerte een breakdown van de prijsopbouw van de Dienst(en).

10.2. Speciale Diensten

10.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.2.1	Indien een bestelling van de Hoofdpdrachtgever of een Deelnemer maatwerk (Speciale Diensten) noodzakelijk maakt, brengt de Opdrachtnemer hiervoor per aanvraag een offerte uit.
E10.2.2	Het Tarief voor een Speciale Dienst is gebaseerd op een open begroting. De procedure verloopt conform Bijlage 05 Wijzigingsprocedure.
E10.2.3	Offertes voor Speciale Diensten dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan het CCM.
E10.2.4	Het staat de Hoofdpdrachtgever of de Deelnemer die de offerte voor een Speciale Dienst heeft aangevraagd vrij de offerte te accepteren dan wel (zonder opgave van reden) af te wijzen. De Hoofdpdrachtgever of de Deelnemer is in het laatste geval gerechtigd om de Speciale Dienst bij een derde af te nemen.
E10.2.5	Elke offerte wordt uitgebracht op basis van een open calculatie, en bevat minimaal: – tot op dienstniveau gespecificeerde beschrijving van de Speciale Dienst; – geldigheidsduur van de offerte; – levertermijn; – alle gehanteerde Tarieven; – opleverdatum; – afbakening en beschrijving van de levering/Dienst.
E10.2.6	Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 60 dagen en worden uitgebracht onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst.

10.3. Elektronisch bestellen en factureren

10.3.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.3.1	n.v.t.
E10.3.2	n.v.t.
E10.3.3	Op verzoek van een Deelnemer sluit de Opdrachtnemer aan op een Deelnemer specifiek systeem voor elektronisch bestellen en factureren. De realisatie van een dergelijke aansluiting wordt door de Opdrachtnemer geoffreerd als Speciale Dienst.

10.4. Webshop

10.4.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.4.1	n.v.t.
E10.4.2	n.v.t.
E10.4.3	n.v.t.

10.4.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W10.4.1	n.v.t.		
W10.4.2	n.v.t.		

10.5. Leveren

10.5.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.5.1	De levertijd vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling. De bestelling wordt binnen 1 Werkdag bevestigd door Opdrachtnemer.
E10.5.2	De Diensten dienen geleverd te worden conform de termijnen die vastgelegd zijn in de Bijlage 11 - SLA parameters en KPI's.
E10.5.3	n.v.t.
E10.5.4	n.v.t.
E10.5.5	n.v.t.
E10.5.6	n.v.t.
E10.5.7	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Diensten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit en functionaliteit zijn en blijven en dat Diensten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen op het moment van levering.
E10.5.8	n.v.t.
E10.5.9	De levering van Diensten bevat Nederlandstalige veiligheidsinstructies, indien van toepassing.
E10.5.10	De levering vindt plaats met zo weinig mogelijk afval en dozen.
E10.5.11	Alle verpakkingen dienen te zijn voorzien van artikelnaam en artikelnummer van Opdrachtnemer.
E10.5.12	De Opdrachtnemer laat, indien de Deelnemer dat wenst, alle documentatie e.d. die door de fabrikant wordt aangeboden bij de Deelnemer achter.
E10.5.13	Alle kosten van leveringen van Diensten zijn inbegrepen in de kosten van de Diensten.
E10.5.14	n.v.t.
E10.5.15	De Opdrachtnemer informeert de Besteller schriftelijk direct op het moment dat duidelijk is geworden dat de levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer vermeldt dan tevens de nieuw verwachte levertermijn. De nieuwe levertermijn komt niet in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en gebruikt voor de berekening van het Service Credit.
E10.5.16	Indien Deelnemer een gewijzigde levertermijn wenst, in de regel op een latere datum, dan zal Opdrachtnemer binnen redelijke grenzen hieraan meewerken. De nieuwe levertermijn komt in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en wordt gebruikt voor de berekening van het Service Credit.
E10.5.17	De Diensten zullen door de Opdrachtnemer worden afgeleverd op de door Deelnemer te bepalen Locatie. Dit kan ook een logistieke hub betreffen.
E10.5.18	n.v.t.

10.6. Accepteren

10.6.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.6.1	Binnen 14 dagen na aflevering van de Diensten door Opdrachtnemer zal de Deelnemer de Producten en Diensten accepteren middels een prestatieverklaring. De Deelnemer kan in de Nadere overeenkomst deze termijn ophogen tot maximaal 30 dagen. Indien de Diensten niet geaccepteerd worden geeft de Deelnemer voornoemde prestatieverklaring niet af en maakt binnen de gestelde termijn melding hiervan bij Opdrachtnemer. Na verstrijken van de gestelde termijn worden (af)geleverde Diensten automatisch geaccepteerd.

Nr	Omschrijving
E10.6.2	n.v.t.
E10.6.3	n.v.t.

10.7. Factureren

Een nadere beschrijving van de vereiste facturatie is opgenomen in Bijlage 8 – elektronisch bestellen en factureren.

10.7.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.7.1	De Opdrachtnemer factureert conform bijlage 8 - Elektronisch bestellen en factureren.
E10.7.2	In uitzonderlijke situaties waarbij e-facturatie niet opportuun is, ondersteunt de Opdrachtnemer ook de traditionele wijzen van factureren.
E10.7.3	Afzonderlijke bestellingen dienen identificeerbaar te zijn op de factuur.
E10.7.4	Op verzoek van de Deelnemer laat de Opdrachtnemer de factuurafhandeling deels of volledig via een door de Deelnemer aangewezen derde partij(en) verlopen.
E10.7.5	De facturen dienen opgesplitst te kunnen worden in minimaal 5 hiërarchische (organisatie)niveaus.
E10.7.6	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: – contractnummer; – order/factuurnummer (Opdrachtnemer); – ordernummer (Deelnemer); – mogelijkheid van een klantreferentie (Deelnemer) per factuurregel; – identificatie van de Dienst; – korte omschrijving van de Dienst; – eenmalige kosten (indien van toepassing) per Dienst, inclusief en exclusief BTW; – periodiek kosten (indien van toepassing) per Dienst, inclusief en exclusief BTW; – factuurperiode; – totale kosten exclusief BTW; – totale kosten inclusief BTW; – gehanteerde BTW-Tarief per Dienst; – subtotalen per afdeling, kostenplaats en dergelijke (indien gewenst en van toepassing); – acceptatiedocumenten (indien van toepassing); – overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur.
E10.7.7	n.v.t.
E10.7.8	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat naar Deelnemers verstuurd facturen die niet voldoen aan de eisen onbehandeld, en dus zonder betaling, retour worden gestuurd naar de Opdrachtnemer.
E10.7.9	Op verzoek van de Deelnemer factureert Opdrachtnemer per geplaatste bestelopdracht.
E10.7.10	In de factuur dient per factuurregel een referentie (bijvoorbeeld intern bestelnummer) toegevoegd te kunnen worden aan de hand waarvan de geleverde Prestatie kan worden gecontroleerd.
E10.7.11	In de factuur dient per factuurregel een kostenplaats toegevoegd te kunnen worden voor doorbelasting.

Nr	Omschrijving
E10.7.12	De Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare items met bijbehorende beschrijving, inclusief de bijbehorende Tarieven, staan vermeld. Deze pro forma wordt ter goedkeuring aangeboden aan het CCM. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde Diensten van start gaan.
E10.7.13	Wijziging van de factuur, d.w.z. toevoeging/weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van het CCM/DCM.
E10.7.14	Alle vermelde Tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW. De door Opdrachtnemer aangeboden Tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Betalingskortingen zijn niet mogelijk.
E10.7.15	In het geval van een levering constitutum possessorium (ofwel levering c.p.) waarbij sprake is van een (tijdelijke) opslag van Producten op een Locatie van Opdrachtnemer wordt in de factuur (of in een gewaarmerkte bijlage waarnaar in de factuur wordt verwezen en hier dus onlosmakelijk deel van uitmaakt) van alle Producten het product-, model- en serienummer e.d. vermeld.
E10.7.16	Het bestel- en facturatieproces tussen Deelnemer en Opdrachtnemer verloopt via het three way match principe.

11. Rapportages

11.1. Eisen

Een nadere beschrijving van de vereiste rapportages is opgenomen in Bijlage 10 - Standaard Rapportages.

Nr	Omschrijving
E11.1.1	De Opdrachtnemer rapporteert conform Bijlage 10 - Standaardrapportages.
E11.1.2	Rapportages worden alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen.
E11.1.3	Een Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal en het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal. Het beschikbaar stellen en uitwisselen van informatie met een Deelnemer die het gebruik van online portaal uitsluit geschiedt als uitgangspunt via papier, of op een door de Deelnemer te bepalen andere elektronische wijze.
E11.1.4	De Opdrachtnemer rapporteert in ieder geval over de in de Bijlage 10 - Standaardrapportages genoemde items.
E11.1.5	De Opdrachtnemer rapporteert in de frequentie zoals gesteld in de Bijlage 10 - Standaardrapportages.
E11.1.6	Afwijkende rapportages, rapportagefrequenties, of aanvullende rapportage-items kunnen per Deelnemer afzonderlijk (tegen nader te bepalen meerprijs) overeengekomen worden (Speciale Dienst).
E11.1.7	De Opdrachtnemer stelt de rapportages beschikbaar binnen tien Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.
E11.1.8	Rapportages worden ten minste online beschikbaar gesteld en zijn in ieder geval te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.
E11.1.9	De Opdrachtnemer bewaart de rapportages en brongegevens gedurende de Raamovereenkomst en tot 1 jaar na afloop van de Raamovereenkomst. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn.

Nr	Omschrijving
E11.1.10	Op verzoek van een Deelnemer levert de Opdrachtnemer een third party memorandum (TPM / derdenverklaring) rapportage die wordt aangeboden als Speciale Dienst. De inhoud van de rapportage wordt afgestemd tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.

11.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W11.2.1	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de rapportages conform vingerende privacy wetgeving (AVG)		15
W11.2.2	Geautoriseerde personen kunnen online zelf rapportages samenstellen op basis van de rapportage-items en standaard-rapportage bouwblokken.		15

12. Configuratiebeheer

12.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E12.1.1	n.v.t.
E12.1.2	n.v.t.

13. Beveiliging

Een nadere toelichting van het onderwerp beveiliging is opgenomen in Bijlage 06 – Beveiliging.

13.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E13.1.1	Bij de inname van Producten voldoet Opdrachtnemer aan de beschrijving in Bijlage 06 - Beveiliging.
E13.1.2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Professionele beveiliging van de geleverde Producten en Diensten.
E13.1.3	De Deelnemer kan eisen dat medewerkers van of namens Opdrachtnemer een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) van maximaal 1 jaar oud overleggen. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E13.1.4	De Deelnemer kan eisen dat medewerkers van of namens Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.1.5	De Deelnemer kan aanvullende screening eisen voor medewerkers van of die namens Opdrachtnemer worden ingezet. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.1.6	Bij het betreden van een Locatie dienen medewerkers van of namens de Opdrachtnemer zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs.
E13.1.7	De Deelnemer kan bij het betreden van een Locatie eisen dat legitimatie in combinatie met een kopie VOG en of kopie persoonlijke geheimhoudingsverklaring plaatsvindt.
E13.1.8	Beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(n)en zoals vermeld in het DAP van de Deelnemer.
E13.1.9	De BIO – en eventuele opvolgers - is van toepassing (NB: er is een hardheidsbepaling in paragraaf 2.2 opgenomen), zie https://www.bio-overheid.nl/media/1400/70463-rapport-bio-versie-104_digi.pdf Dat betekent dat zowel de ISO 27002 controls als de overheidsmaatregelen van toepassing zijn. BBN2 is het standaardniveau van de ICT omgevingen waarin de apparatuur binnen de scope van deze overeenkomst wordt gebruikt. Overige eisen: - Opdrachtnemer levert periodiek (minimaal 1x per jaar) – en op aanvraag binnen 20 Werkdagen – statement of compliance op (BIO paragraaf 4.4)
E13.1.10	Op initiatief en kosten van een Deelnemer kan een attack en penetratietest uitgevoerd worden op het door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde online portal. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.1.11	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie moeten zijn ingericht volgens een Professioneel autorisatiemodel.
E13.1.12	Indien mobiele apparatuur in gebruik door Personeel gegevens bevat gerelateerd aan de Prestatie die door Deelnemer en/of Opdrachtnemer als vertrouwelijk is geclassificeerd, dient Opdrachtnemer in ieder geval deze gegevens te versleutelen middels cryptografische toepassingen, waarbij uitsluitend algoritmes en instellingen worden gebruikt met de duiding goed uit de meest actuele versie van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
E13.1.13	De Deelnemer kan aanvullende eisen stellen met betrekking tot het veilig verwijderen van media, transport van media en het beheer van verwijderbare media, betrokken bij de Prestatie. Deze aanvullende eisen mag de Opdrachtnemer als Speciale Dienst beschouwen.

Nr	Omschrijving
E13.1.14	Accounts op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken uitsluitend over toegangsrechten gekoppeld aan rollen toegekend via het vigerende Professionele autorisatieproces.
E13.1.15	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgde Professionele en veilige inlogprocedures ten aanzien van Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
E13.1.16	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken over wachtwoordbeheervoorzieningen die het gebruik van sterke wachtwoorden afdwingen die voldoet aan Professionele richtlijnen.
E13.1.17	Opdrachtnemer dient minimaal jaarlijks zowel de fysieke als logische toegangsrechten tot informatie verwerkende faciliteiten van het Personeel te beoordelen en te actualiseren via een operationeel geborgd en formeel proces.
E13.1.18	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgd Professioneel proces voor het vernietigen van data op media bij afvoeren of vervangen van (delen van) informatiesystemen die deze media bevatten en betrokken zijn bij de Prestatie.
E13.1.19	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde Professionele procedures te hebben voor de bescherming van onbeheerde informatiesystemen, die betrokken zijn bij de Prestatie.
E13.1.20	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken over voorzieningen om back-ups te kunnen maken van alle hier op aanwezige informatie en Programmatuur.
E13.1.21	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde processen toe voor bescherming tegen malware op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, waarbij ten minste aandacht wordt besteed aan preventie, detectie, communicatie en herstel.
E13.1.22	Opdrachtnemer past een aantoonbaar operationeel geborgd proces toe voor het in ieder geval dagelijks maken van back-ups van alle informatie en programmatuur in gebruik voor de Prestatie.
E13.1.23	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn voorzien in passende en Professionele bescherming van informatie bij uitwisseling in elektronische berichten.
E13.1.24	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde Professionele beleidsregels, procedures en beheersmaatregelen toe ter bescherming van het informatietransport betrokken bij de Prestatie, hetgeen geldt voor alle soorten communicatiefaciliteiten.
E13.1.25	In de programmatuur die deel uitmaakt van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn in ieder geval de maatregelen geïmplementeerd genoemd in het (Centrum informatiebeveiliging en privacybescherming (CIP) document Grip op SSD - Beveiligingseisen voor (web)applicaties.
E13.1.26	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie die informatie uitwisselen via openbare netwerken moeten hiervoor te allen tijde versleutelde protocollen gebruiken waarbij de gehanteerde onderliggende encryptiealgoritmes en instellingen uitsluitend de duiding goed mogen hebben in de meest actuele versie van het NCSC document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
E13.1.27	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn voor beheerdoeleinden niet anders te benaderen dan middels versleutelde protocollen, waarbij de gehanteerde onderliggende encryptiealgoritmes en instellingen uitsluitend de duiding goed mogen hebben in de meest actuele versie van het NCSC document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
E13.1.28	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn aantoonbaar getest op kwetsbaarheden middels gangbare testmethodieken voordat deze in productie worden genomen. In het geval van programmatuur omvat de gehanteerde testmethodiek ten minste de OWASP Top-10.
E13.1.29	Alle bekende kwetsbaarheden op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn verholpen voordat deze informatiesystemen in productie worden genomen.
E13.1.30	Opdrachtnemer past op een Professionele wijze informatiebeveiliging aantoonbaar operationeel toe in de processen die deel uitmaken van de ontwikkelingslevenscyclus van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
E13.1.31	Opdrachtnemer garandeert testgegevens, betrokken bij de Prestatie, aantoonbaar zorgvuldig te kiezen, beschermen, controleren, en vernietigen na gebruik.

Nr	Omschrijving
E13.1.32	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde Professionele procedures toe voor het beschermen tegen verlies, vernietiging, vervalsing, onbevoegde toegang en onbevoegde vrijgave, van registraties op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, in overeenstemming met wettelijke, regelgevende, contractuele en bedrijfseisen.
E13.1.33	Gegevens of programmatuur van Hoofdopdrachtgever, of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft ten alle tijden eigendom van Hoofdopdrachtgever.
E13.1.34	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Hoofdopdrachtgever op apparatuur en alle back-up media van Hoofdopdrachtgever, na contractbeëindiging tussen beide partijen.
E13.1.35	Wanneer gegevens van Hoofdopdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient bij contractbeëindiging tussen deze beide partijen, de Opdrachtnemer assistentie te leveren bij de overdracht van deze informatie naar de nieuwe Opdrachtnemer of terug naar Hoofdopdrachtgever.
E13.1.36	Wanneer gegevens van Hoofdopdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer aan te geven waar deze informatiesystemen zich bevinden. Indien deze zich buiten de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden, mag dit uitsluitend na toestemming van Deelnemer.
E13.1.37	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het periodiek beoordelen van de naleving van beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging, van Personeel betrokken bij de Prestatie.
E13.1.38	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar operationeel geborgde processen voor het periodiek beoordelen van de naleving van technische beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.

Deel 3: Initiële uitvraag

14. Initiële uitvraag

De procedure voor het subgunningscriterium Prijs – Initiële uitvraag staat beschreven in het Beschrijvend document. De functionele specificaties staan in Bijlage 24 - Initiële uitvraag.

14.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E14.1.1	De Raamovereenkomst met alle bijlagen inclusief alle Eisen en Wensen is van toepassing op de Initiële uitvraag.
E14.1.2	Met elke Deelnemer die deelneemt aan de Initiële uitvraag wordt een NOK afgesloten. Zie bijlage 25 – Concept Nadere overeenkomst
E14.1.3	In geval van niet nakoming door Opdrachtnemer van de verplichtingen uit de NOK voor de Initiële uitvraag gelden de SLA parameters en maatregelen uit Bijlage 11 – SLA Parameters & KPI's.
E14.1.4	Indien de Service Credit B9 uit Bijlage 11 – SLA Parameters en KPI's in werking treedt, is Opdrachtnemer voor een periode van 6 maanden uitgesloten van deelname aan nieuwe Nadere oproep tot mededinging binnen de Raamovereenkomst. Daarnaast is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 5% van de waarde van de Nadere overeenkomst Initiële uitvraag aan de Deelnemers waarmee een Nadere overeenkomst Initiële uitvraag is overeengekomen.
E14.1.5	De aangeboden Diensten in de Initiële uitvraag dienen daadwerkelijk geleverd te worden indien de Deelnemer daarom verzoekt. Het eerste bestelmoment is niet vooraf exact te bepalen maar ligt binnen 12 maanden na ondertekening van de NOK voor de Initiële uitvraag.

Deel 4: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

15. Toelichting op duurzaamheid

De Rijksoverheid vraagt sectoren, bedrijven en burgers om te verduurzamen. Tegelijk is het voor een veilig en duurzaam Nederland essentieel dat de Rijksoverheid ook zelf duurzaam handelt: duurzame mobiliteit, circulair werken, klimaatneutrale bedrijfsvoering en infrastructuurprojecten. En net als voor andere partijen betekent dit voor het Rijk ook vaak een andere manier van werken. Het Rijk wil zelf het gedrag laten zien dat zij van anderen verlangt, daarover transparant communiceren en waar het kan anderen inspireren en stimuleren ook duurzaam te werken.

In 2019 zijn door het Rijk enkele belangrijke stappen gezet in het beleid voor de Rijksorganisatie. De inkoopstrategie **"Inkopen met Impact"** werd vastgesteld. Deze strategie richt zich op het duurzaam, sociaal en innovatief inkopen door het Rijk. De ambitie is om in 2023 tien bedrijfsvoeringcategorieën circulair in te richten, waaronder ICT Hardware (ICT-hardware is verspreid over een drietal inkoop categorieën, waaronder ICT Werkomgeving Rijk). Doelen zijn o.a. om in 2030 50% minder primaire grondstoffen te gebruiken, de meest energiezuinige apparatuur in te kopen, meer arbeidsparticipatie te realiseren (quotum regeling), duurzame productieketens te stimuleren (minder misstanden en betere arbeidsomstandigheden) en innovatiegericht in te kopen (en optreden als launching customer).

Voor de aanbestedingen onder IWR2021|Werkplekhardware zijn de volgende duurzaamheidsaandachtsgebieden van toepassing:

- Algemeen;
- Energie en klimaat;
- Materialen, Grondstoffen & Circulaire Economie;
- Milieu & Leefomgeving;
- Welzijn & Gezondheid;
- Sociale Aspecten;
- Arbeidsaspecten in de Keten.

In het volgende hoofdstuk worden deze aandachtsgebieden vertaald in eisen en wensen. Dit geldt voor alle vormen van verwerving.

16. Duurzaamheid

De Eisen in dit hoofdstuk zijn minimum eisen voor duurzaamheid en kunnen herzien worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Aanpassing geschiedt middels de bijlage 5 – Wijzigingsprocedure (inhoudelijk marktconform). Tevens staat het Deelnemer vrij om de genoemde Eisen te verzwaren in een Nadere oproep tot mededinging en in lijn met de individuele MVI ambities van de Deelnemer.

16.1. Algemeen

16.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E.16.1.1	Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij Ecovadis, heeft de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en Opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van de Ecovadis registratie en scores van haar moedermaatschappij. De kosten voor registratie en beoordeling van de eigen onderneming wordt gedragen door de Opdrachtnemer. Voor meer info betreffende zie EcoVadis website.
E.16.1.2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij tijdens het eerste contractjaar een minimale score behaalt bij Ecovadis van 'Moderate'. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Raamovereenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van 'Advanced'. <i>Verificatie:</i> Bewijs EcoVadis score Opdrachtnemer, de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.

E.16.1.3	Indien gebruik gemaakt wordt van Diensten van onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) dan beschikken de onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) binnen uiterlijk zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst Diensten over een Ecovadis score van 'Moderate' of hoger. Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat Opdrachtgever inzicht krijgt in de EcoVadis score van de door haar gebruikte onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden). Indien onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) nog niet geregistreerd zijn bij EcoVadis draagt Opdrachtnemer hier zorg voor. Deze partijen registreren zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij Ecovadis, hebben de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en Opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van Opdrachtnemer. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Raamovereenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van 'Advanced'. <i>Verificatie:</i> Bewijs EcoVadis score onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden), de betreffende scorecards moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.
E.16.1.4	n.v.t.
E.16.1.5	n.v.t.

16.1.2. Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.1.1	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij tijdens het eerste contractjaar een minimale score behaald bij Ecovadis van 'Advanced'. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Raamovereenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van 'Outstanding'. <i>Verificatie:</i> Bewijs EcoVadis score Opdrachtnemer, de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.		135
W.16.1.2	Opdrachtnemer levert uiterlijk achttien (18) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) met een Ecovadis score van 'Advanced' of hoger. Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat Opdrachtgever inzicht krijgt in de EcoVadis score van de door haar gebruikte onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden). Indien onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) nog niet geregistreerd zijn bij EcoVadis draagt Opdrachtnemer hier zorg voor. Deze partijen registreren zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij Ecovadis, hebben de questionnaire van		135

	EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en Opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van Opdrachtnemer. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Raamovereenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van 'Outstanding'. Verificatie: Bewijs EcoVadis score onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden), de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.		
--	---	--	--

16.2. Energie en klimaat

16.2.1. Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.2.1	n.v.t.
E.16.2.2	n.v.t.
E.16.2.3	n.v.t.
E.16.2.4	n.v.t.
E.16.2.5	n.v.t.
E.16.2.6	n.v.t.
E.16.2.7	n.v.t.
E.16.2.8	n.v.t.
E.16.2.9	Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over het bereiken van een structurele verlaging van de CO2 uitstoot in lijn met het klimaatakkoord. Vanuit dit overleg zal Opdrachtnemer een actieplan aanleveren voor het realiseren van deze doelstellingen.
E.16.2.10	n.v.t.
E.16.2.11	n.v.t.
E.16.2.12	n.v.t.
E.16.2.13	n.v.t.
E.16.2.14	n.v.t.

Nr.	Omschrijving
E.16.2.15	n.v.t.
E.16.2.16	Voor voertuigen, (thuis)bezorging en transport welke door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO2 neutraal zijn.
E.16.2.17	Op verzoek van Deelnemer dient Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) voor (thuis)bezorging en transport ten behoeve van de Prestatie gebruik te maken van zero-emissie transport (bijv. fietstransport door middel van ((elektrische) (bak)fietsen)). Dit betreft transport en bezorging vanaf het laatste distributiepunt binnen Nederland voor afstanden ≤10 kilometer (zgn. 'last-mile'). Dit onderdeel kan gebruikt worden om aan de verplichtingen voortvloeiend uit EU richtlijn 2019/1161 (Clean Vehicle Directive) te voldoen. De Clean Vehicle Directive geldt vanaf 2 augustus 2021 en stelt dat minimaal 38,5% van het totale aantal aanbestede voertuigen (categorieën M1, M2 en N1) in de hele periode tot en met 31 dec. 2025 uit schone voertuigen (<50 gr. CO2/km) dient te bestaan. Vanaf 2026 geldt dat minimaal 38,5% van het totale aantal aanbestede voertuigen zero-emissie dient te zijn Clean Vehicle Directive, EU Richtlijn 2019/1161. Opdrachtnemer levert per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette fietstransport wat tenminste onderstaande informatie bevat: • Overzicht van het aantal fietstransporten die voor de uitvoering van de opdracht (inclusief van eventuele onderaannemers) worden ingezet; • Indien er gebruik gemaakt is van een logistieke hub dient dit te worden vermeld; • het contract met de aanbieder van fietstransport dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder;

16.2.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.1	n.v.t.		
W.16.2.2	n.v.t.		
W.16.2.3	n.v.t.		
W.16.2.4	n.v.t.		
W.16.2.5	Alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, zijn vanaf 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot. Voor voertuigen uit de overige categorieën die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO2 neutraal zijn.		425

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
	Opdrachtnemer levert per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette voertuigen per rit, waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen: • zero-emissievoertuigen (categorieën M1, M2 en N1); • schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO₂/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden); • overige voertuigen (overige voertuigcategorieën); Indien er gebruik gemaakt is van een door de Rijksoverheid gecontracteerde logistieke hub dient dit te worden vermeld. <i>Verificatie:</i> • Overzicht van de voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen met daarin minimaal het merk, type, kentekennummer, de voertuigcategorie (M1, M2, N1 en overig) en het type brandstof vermeld; • Een orderbevestiging van een nieuw verworven, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook. • Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet.		
W.16.2.6	n.v.t.		

Let op: Bij wensen W.16.2.3. en W.16.2.4. mag de Inschrijver in Bijlage F – Invulformulier subgunningscriteria kwaliteit maximaal één wens conformeren. Indien de Inschrijver meer dan één wens conformeert, dan wordt alleen de wens met de hoogste punten bij de beoordeling betrokken.

16.3. Materialen, Grondstoffen & Circulaire Economie

16.3.1. Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.3.1	n.v.t.
E.16.3.2	n.v.t.
E.16.3.3	n.v.t.
E.16.3.4	n.v.t.
E.16.3.5	n.v.t.
E.16.3.6	n.v.t.
E.16.3.7	n.v.t.

Nr.	Omschrijving
E.16.3.8	De Opdrachtnemer dient op verzoek van CCM of Deelnemer een toelichting te geven op de verpakingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de 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.
E.16.3.9	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten. Toelichting • Er dient voldaan te worden aan het Besluit beheer verpakkingen 2014. • 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.
E.16.3.10	Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten. Toelichting • Er dient voldaan te worden aan het Besluit beheer verpakkingen 2014. • 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.

Nr.	Omschrijving
E.16.3.11	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorkomen dat bij Diensten additionele componenten worden geleverd waar de Deelnemer geen behoefte aan heeft. Mocht dit onverhoeds plaatsvinden dient Opdrachtnemer deze additionele componenten retour te nemen en: • gereed te maken voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is; • indien hergebruik niet mogelijk is, dienen de producten te worden gerecycled, conform de vigerende richtlijn Waste of Electrical and Electronic Equipment (WEEE-richtlijn). Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als: • 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 gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en • de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en • de Opdrachtnemer als fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register.
E.16.3.12	Personeel van Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour.
E.16.3.13	n.v.t.
E.16.3.14	n.v.t.

16.3.2. Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.3.1	n.v.t.		
W.16.3.2	n.v.t.		
W.16.3.3	De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor hergebruik. <i>Definitie hergebruikte producten of onderdelen:</i> Producten of onderdelen die al in gebruik zijn geweest in dezelfde, oorspronkelijke vorm. Gerecyclede grondstoffen vallen niet onder deze definitie, aangezien deze via een omvormproces zijn verkregen; bij recycling wordt de oorspronkelijke vorm van het product niet behouden.		25
W.16.3.4	De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor recycling en bestaan niet uit multilayers samengesteld materiaal.		50
W.16.3.5	n.v.t.		
W.16.3.6	n.v.t.		

16.4. Milieu en leefomgeving

16.4.1. Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.4.1	De Opdrachtnemer levert alleen Diensten van onderaannemers, combinanten en toeleveranciers (derden) die over een milieumanagementsysteem beschikken waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: • milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie; • concrete maatregelen die de fabriek heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal; • hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten; • hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd. <i>Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit 'TCO-certified generatie 8'</i> <i>Toelichting</i> Hieraan wordt voldaan middels: • ISO 14001-certificaat, EMAS-certificaat, of een gelijkwaardig certificaat; • verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.

16.5. Welzijn en gezondheid

16.5.1. Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.5.1	n.v.t.
E.16.5.2	n.v.t.
E.16.5.3	n.v.t.
E.16.5.4	n.v.t.
E.16.5.5	n.v.t.
E.16.5.6	n.v.t.
E.16.5.7	Opdrachtnemer draagt op verzoek van Deelnemer zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, hergebruiken en recyclen van de te leveren producten (niet in eigendom van Opdrachtgever) en zorgt ervoor dat: • datadragende producten worden ingezameld in een beveiligde omgeving, zodat datalekken worden voorkomen (conform Bijlage 6 – Beveiliging); • de data van alle ingezamelde datadragende producten wordt gewist; • de gebruikte producten worden klaargemaakt voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is; • indien hergebruik niet mogelijk is, de producten worden gerecycled, conform de vigerende WEEE-Richtlijn. Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als: • 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 gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en • de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en • de Opdrachtnemer als fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register. De opdrachtnemer rapporteert jaarlijks: welk percentage van de ingenomen producten is klaargemaakt voor hergebruik en welk percentage van de ingenomen producten is gerecycled.

16.6. Sociale aspecten (social return)

Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:

- a) Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.

- b) Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
- c) Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
- d) Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
- e) Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
- f) Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
- g) Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
- h) De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- i) Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
- j) Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
- k) Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
- l) Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

Als de in 16.6 onder punt a t/m i genoemde wetten worden opgevolgd door nieuwe wetgeving, dan verwijzen deze punten voortaan naar deze nieuwe wetgeving.

Voor meer informatie over het toepassen van social return verwijzen wij u naar www.pianoo.nl.

16.6.1. Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.6.1	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de Loonsom.
E.16.6.2	Opdrachtnemer dient maximaal 3 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een plan van aanpak / inrichtingsplan in, waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten: • totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over het contract te halen waarde van de Loonsom.

Nr.	Omschrijving
E.16.6.3	De opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: • totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over deze periode gehaalde waarde van de Loonsom.

16.6.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.6.1	Naarmate de inschrijver voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 6,0% social return op de Loonsom.		25
W.16.6.2	Naarmate de inschrijver voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 7,0% social return op de Loonsom.		50
W.16.6.3	Naarmate de inschrijver voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 8,0% social return op de Loonsom.		75
W.16.6.4	Naarmate de inschrijver voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 9,0% social return op de Loonsom.		100
W.16.6.5	Naarmate de inschrijver voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 10,0% social return op de Loonsom.		125

Let op: Bij wensen W.16.6.1. t/m W.16.6.5. mag de Inschrijver in Bijlage F – Invulformulier subgunningscriteria kwaliteit maximaal één wens conformeren. Bij

het conformeren van meer dan één van deze wensen, wordt alleen het punten aantal van de geconformeerde wens met de meeste punten toegekend.

16.7. Arbeidsaspecten in de Keten

Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van *due diligence* richten de ISV zich op het bevorderen van het naleven van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketens van Rijksleveranciers.

16.7.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E.16.7.1	Inschrijver committeert zich op het naleven van de ISV, zoals uitgewerkt in de contractbepaling in bijlage 14 - Internationale Sociale Voorwaarden en bijlage 10 - Standaard rapportages.
E.16.7.2	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten. • De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98). • De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan de CCM en DCM te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.
E.16.7.3	Risicoanalyse Diensten– uiterlijk 3 maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de Raamovereenkomst wordt een risicoanalyse door Opdrachtnemer aan CCM en DCM aangeleverd waarin het volgende is opgenomen: 1. haar eigen MVO beleid; 2. een beschrijving van de keten van de dienstverlening tot aan Deelnemer; 3. een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan de CCM te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.

E.16.7.4	Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de Raamovereenkomst wordt een plan van aanpak door Opdrachtnemer verstrekt aan CCM om de risico's die in de risicoanalyse uit eis E.16.7.3 zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: 1. een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; 2. een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; 3. een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan de CCM te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.
E.16.7.5	Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer aan CCM jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: 1. een risicoanalyse zoals beschreven onder eis E.16.7.3; 2. de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; 3. de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; 4. informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands of Engels opgesteld zijn. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan de CCM te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.

Deel 4: Migratie

17. Toelichting Migratie

Migratie is een fase waarbij de overgang van een bestaande situatie naar een nieuwe situatie wordt voorbereid, gepland en doorgevoerd. Na afronding van een migratie is de nieuwe situatie gerealiseerd. Migraties zijn voorzien op verschillende momenten tijdens de Raamovereenkomst zoals:

- migratie bij aanvang van de Raamovereenkomst;
- Start en einde van Nadere overeenkomsten;
- migratie bij het einde van de Raamovereenkomst.

18. Aanvang Raamovereenkomst

18.1. Inrichten Prestatie

18.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E18.1.1	Het inrichten van de dienstverlening is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is en door de Hoofddopdrachtgever geaccepteerd.
E18.1.2	Het inrichten van de volledige dienstverlening wordt binnen twee maanden afgerond. Uitsluitend na goedkeuring van Hoofddopdrachtgever kan deze periode worden verlengd.
E18.1.3	De Opdrachtnemer heeft voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de inrichting van de dienstverlening. Mocht blijken dat op enig moment meer capaciteit nodig is dan beschikbaar is, dan zet de Opdrachtnemer extra capaciteit in om de planning veilig te stellen. Als hiervoor externe medewerkers worden ingehuurd is dit voor rekening van de Opdrachtnemer.
E18.1.4	Om de onderlinge samenwerking tussen Deelnemers, Opdrachtnemer en Hoofddopdrachtgever te bevorderen richt de Opdrachtnemer volgens Bijlage 12 – Online portaal een online portaal in binnen twee maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst.
E18.1.5	n.v.t.
E18.1.6	Indien de Opdrachtnemer de Prestatie start voordat het online portaal volledig is ingericht, wordt alle informatie na uiteindelijke acceptatie van deze systemen alsnog hierin verwerkt.

18.2. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

18.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E18.2.1	Direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst maakt Opdrachtnemer afspraken met het CCM over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de dienstverlening en tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Hoofdpdrachtgever levert de initiële DAP opzet. Dit DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vastgesteld te zijn door CCM.
E18.2.2	Direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst maakt Opdrachtnemer afspraken met het CCM over de invulling van een template DAP tussen DCM en Opdrachtnemer, waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst van toepassing zijn. CCM levert het initiële template DAP DCM en Opdrachtnemer aan. Hoofdpdrachtgever levert de initiële DAP opzet. Dit template DAP DCM en Opdrachtnemer dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vastgesteld te zijn door CCM.
E18.2.3	Direct na inwerkingtreding van de Nadere overeenkomst zal de Opdrachtnemer met de betreffende Deelnemer afspraken maken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin voornamelijk operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de Prestatie en tijdens de looptijd van de Nadere overeenkomst van toepassing zijn. Dit DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vastgesteld te zijn door CCM.
E18.2.4	In een DAP worden alle benodigde operationele afspraken opgenomen. Omdat het per Deelnemer kan verschillen wat exact moet worden opgenomen, is er een zekere mate van vrijheid ten aanzien van de op te nemen onderwerpen in het DAP. In het DAP zal echter in ieder geval de volgende informatie worden opgenomen: – namen en contactgegevens van bij de betreffende Raamovereenkomst betrokken functionarissen; – autorisaties van medewerkers bij de Deelnemer (bijvoorbeeld machtigingen om te bestellen, om Incidenten aan te melden, en om contact op te nemen met de administratieve desk); – feitelijke inrichting en frequentie van overleggen; – escalatiekanalen; – informatie over de wijze van bestellen; – wijze van factureren (adressen, factuurniveaus, coderingen, etc.); – afspraken over beheer van apparatuur en toegang tot Locaties; – eventuele eisen die gelden ten aanzien van het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer; – eventuele additionele afspraken in het kader van informatiebeveiliging; – specifieke leveringseisen zoals afmetingen van pallets, kleur sealing etc.
E18.2.5	Onderwerpen die in het DAP zijn opgenomen kunnen in geen geval bepalingen in de Raamovereenkomst teniet doen.

19. Einde Raamovereenkomst

19.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E19.1.1	Opdrachtnemer committeert zich aan het gecontroleerd en onvoorwaardelijk overdragen van alle relevante gegevens aan de nieuwe opdrachtnemer gedurende de transitie aan het einde van de Raamovereenkomst. Relevante gegevens zijn die gegevens die nodig zijn voor de continuïteit van de Prestatie en worden bepaald door de Deelnemer.
E19.1.2	De Opdrachtnemer draagt gedurende de Migratie op verzoek van de Deelnemer of het CCM alle relevante informatie over aan de betreffende Deelnemer of het CCM. Hieronder valt de informatie die is vastgelegd in de CMDB.
E19.1.3	De Opdrachtnemer bewaart alle informatie die is opgeslagen in de CMDB tot minimaal één jaar na het beëindigen van een Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomsten en houdt de informatie beschikbaar voor de betreffende Deelnemers die onder de Raamovereenkomst en/of Raamovereenkomsten vallen.
E19.1.4	De Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke informatie van de Deelnemer aan het einde van de Raamovereenkomst c.q. aan het einde van de transitie aan de Deelnemer retourneren, zonder daar een kopie van te behouden, tenzij op basis van wet of regelgeving het langer aanhouden van een kopie van de informatie verplicht is gesteld. Als het langer aanhouden van een kopie van vertrouwelijke informatie verplicht is gesteld, dan zal deze informatie worden vernietigd vanaf het moment dat de termijn van het langer aanhouden is verstreken.