



Bijlage 02
Specificatie van de Prestatie

IWR2024|Vaste Telefonie

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.3
Datum: 23-10-2023
Referentie: IUC 202303067

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Inhoudsopgave

1. Toelichting Techniek en functionaliteit	7
1.1. Algemeen	7
1.1.1. Scope	7
1.1.2. Buiten Scope	7
1.1.3. Speciale diensten	8
1.1.4. Aanleg infrastructuur	9
1.1.5. Test- en acceptatieprocedure	9
2. Techniek en functionaliteit	10
2.1. Algemeen	10
2.1.1. Eisen	10
2.2. Innovatie	10
2.2.1. Eisen	10
2.3. Open standaarden	11
2.3.1. Eisen	11
2.4. Aansluitingen	11
2.4.1. Eisen	11
2.4.2. Wensen	12
2.5. Verkeersafhandeling	12
2.5.1. Eisen	12
2.5.2. Wensen	14
2.6. Faxverkeer	14
2.6.1. Eisen	14
2.7. Nummers en nummerblokken	14
2.7.1. Eisen	14
2.8. Doorschakeling nummer en doorkiesnummerreeks	15
2.8.1. Eisen	15
2.9. Beschikbaarheid	15
2.9.1. Eisen	15
2.10. IVR-diensten	16
2.10.1. Eisen	16
3. Toelichting Beheer en Organisatie	18
3.1. Governance bij het Rijk	18
3.2. Actoren	18
3.3. Overleg	19
3.4. Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer	20
3.5. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	21
3.5.1 Centrale DAP	21
3.5.2 Decentrale DAP	21
3.6. Serviceherstelmaatregelen	21
3.6.1 Escalatie	21
3.6.2 Service Credit regime	22
3.6.3 Evaluatie en verbeterplan	22

3.6.4	Step-in rights	23
3.6.5	Audits	23
4.	Algemeen beheer en Organisatie	24
5.	Governance	24
5.1	Algemeen	25
5.2	Overleg	25
6.	Serviceherstelmaatregelen	26
6.1	Escalatie.....	26
6.2	Service Credit regime	26
6.3	Evaluatie en verbeterplan.....	27
6.4	Step-in rights.....	27
6.5	Audit	28
7.	Online Portaal.....	28
8.	Service Levels	29
8.1	Incidentdesk.....	29
8.2	Incidentafhandeling.....	31
8.3	Administratieve desk.....	34
8.3.1	Eisen	34
9	Advies	34
9.1	Eisen.....	34
10	Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren	35
10.1	Bestellen	35
10.2	Speciale Diensten	36
10.3	Elektronisch bestellen en factureren.....	36
10.4	Leveren	37
10.5	Accepteren	38
10.6	Factureren.....	38
11	Rapportages.....	40
12	Configuratiebeheer	41
13	Beveiliging	41
14	Vervallen.....	44
15	Toelichting MVO	45
16	Duurzaamheid	46
16.1	Algemeen	46
16.1.1	Eisen	46
16.1.2	Wensen	47
16.2	Klimaat.....	49
16.2.1	Eisen	49
16.2.2	Wensen	55
16.3	Circulair.....	60
16.3.1	Eisen	60
16.4	Milieu	62
16.4.1	Eisen	62
16.5	Ketenverantwoordelijkheid (ISV)	63

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

16.5.1	Eisen	63
16.5.2	Wensen	65
16.6	Diversiteit & Inclusie	68
16.6.1	Wensen	69
16.7	Sociale Aspecten (social return).....	69
16.7.1	Eisen	70
16.7.2	Wensen.....	71
17	Toelichting Migratie	72
18	Aanvang Overeenkomst	72
18.7	Inrichten Prestatie	72
18.7.1	Eisen	72
18.8	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	73
18.8.1	Eisen	73
19	Einde Overeenkomst	74
19.7	Eisen	74

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Opdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2024|Vaste Telefonie

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 Overeenkomst.

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 IWR2024|Vaste Telefonie.

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

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

1. Toelichting Techniek en functionaliteit

1.1. Algemeen

1.1.1. Scope

De scope van de Overeenkomst betreft de verwerving van Diensten voor de Deelnemers, gericht op het afwikkelen van inkomend en uitgaand spraakverkeer via publieke vaste telecommunicatienetwerken. Onder Diensten wordt mede verstaan:

- leveren en in standhouden van SIP-aansluitingen;
- beschikbaar stellen van geografisch gebonden telefoonnummers;
- beschikbaar stellen van bedrijfsnummers (088-);
- beschikbaar stellen van informatienummers (0800-, 090x-, 14xx (uitgezonderd 14+netnummers));
- een blok aaneengesloten telefoonnummers te leveren (doorkiesnummerreeks);
- een blok aaneengesloten telefoonnummers (doorkiesnummerreeks) te reserveren in afwachting van (mogelijke) toepassing door de Deelnemer;
- faciliteren van groepsnummers ;
- leveren van IVR-diensten;
- leveren van Hosted (Voice) oplossingen;
- het zo nodig aanleggen en in standhouden van Dragerinfrastructuur;
- het op verzoek van Deelnemer verzorgen van verhoogde beschikbaarheid van IP-aansluitingen;
- het afwikkelen van inkomend en uitgaand spraakverkeer;
- het verzorgen van billing, monitoring en rapportage;
- het bijdragen aan/verzorgen van Migratie en Re-transitie;
- mogelijke ondersteuning bij Speciale Diensten.

Met vaste telefonie wordt het voor de Eindgebruikers mogelijk om vanaf een vaste locatie een telefoonverbinding naar een externe bestemming op te zetten via het publieke vaste telecommunicatienetwerk (PSTN). Tevens wordt het mogelijk om binnenkomende telefoongesprekken, die via het publieke vaste telecommunicatienetwerk binnen komen, af te handelen.

Binnen de scope van IWR2024|Vaste telefonie kan er sprake zijn van het verwerken van persoonsgegevens. Daarom is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing op deze Overeenkomst, waarvoor in Bijlage 28 – Verwerkersovereenkomst een template is opgenomen.

1.1.2. Buiten Scope

De volgende zaken vallen niet onder de reikwijdte van deze Aanbesteding/ overeenkomst:

- Analoge telefoonlijnen;
- de NoodCommunicatieVoorziening (afgekort NCV; voorheen Nationaal Noodnet) omdat deze op een andere wijze is georganiseerd;
- ISDN20/30 Mobiele communicatiediensten

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

- Mobiele spraak en/of mobiele data-aansluitingen, inclusief voorzieningen voor het verbeteren van de bereikbaarheid en tijdelijk inclusief voorzieningen voor het verbeteren van de InHouse Dekking en de capaciteit van draadloze toepassing in en nabij gebouwen.
- Het beveiligd bellen op STG Geheim niveau
- Beveiligde SMS-Gateway
- Beveiligde SMS-Gateway diensten die gebruikt worden bij het versturen van grote hoeveelheden SMS berichten (zogenaamde bulk SMS) naar een groot aantal mensen, bij SMS voor authenticatie-doeleinden en voor andere informatiedoeleinden. Een Beveiligde SMS-Gateway maakt het versturen van een SMS mogelijk zonder tussenkomst van een mobiele telefoon.
- Bedrijfstelefoniecentrales
Dat contract voorziet in de levering van op IP gebaseerde communicatiesystemen, inclusief de basisdienstverlening die nodig is voor het inrichten, implementeren en beheren van die systemen.
- Inbound en Outbound telefonie voor de Belastingtelefoon van de Belastingdienst welke betrekking heeft op direct klantcontact.
- ISDN-diensten

1.1.3. Speciale diensten

Naast de beschreven Diensten kunnen optioneel tijdens de looptijd van de Overeenkomst ook Speciale diensten worden afgenomen. Dit zijn werkzaamheden die niet uitputtend zijn beschreven in deze Bijlage, en waarvoor geen prijs in Bijlage 03 - Tarieflijstblad is opgenomen, maar wel passen binnen de scope van de Overeenkomst en door één of enkele Deelnemers worden afgenomen.

Een uitgebreide beschrijving van deze procedure staat in bijlage 5-Wijzigingsprocedure.

Voorbeelden van Speciale Diensten, vallend binnen IWR2024|Vaste telefonie, zijn in de volgende subparagrafen nader toegelicht.

Speciale Diensten worden via een offertetraject aangeboden aan één, of meer Deelnemers. Een offerte aan alle Deelnemers leidt tot wijziging van de Prestatie. De offerte dient uitgebracht te worden op basis van een open boek calculatie. Voor prijsonderdelen die niet in Bijlage 03 – Tarieflijst zijn opgenomen moet in de offerte de inkoopprijs worden vermeld, verhoogd met het in Bijlage 03 – Tarieflijst opgenomen opslagpercentage op inkoop of op de kostprijs. Nadat de Deelnemer de offerte heeft geaccepteerd kan de Speciale Dienst geleverd worden.

Specifieke implementatie- en adviesdiensten

De Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden tot het verlenen van implementatie- en adviesdiensten inzake de Diensten. Deze implementatie- en adviesdiensten hebben als doel te komen tot een goede implementatie en gebruik van de Diensten.

Specifieke migratiediensten

De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot het verlenen van specifieke migratiediensten teneinde een optimale Migratie van de Diensten te realiseren. Deze specifieke

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

migratiediensten zijn extra ten opzichte van de activiteiten zoals beschreven in Bijlage 18 – Migratie.

Aanvullende rapportage

Afwijkende frequentie en aanvullende rapportage-items ten opzichte van de rapportages zoals genoemd in Bijlage 10 – Standaardrapportages, dienen door Opdrachtnemer geleverd te worden. Dergelijke aanvullende rapportages kunnen eenmalig, maar kunnen ook periodiek worden opgevraagd.

Wijzigingsbeheer

Bij niet standaard wijzigingen zal de Opdrachtnemer op verzoek van de Deelnemer door tussenkomst van Centraal Contractmanagement (CCM), zie paragraaf 3.2, een offerte opstellen voor de implementatie van de gevraagde wijziging.

1.1.4. Aanleg infrastructuur

Indien de Opdrachtnemer verbindingen moet aanleggen, dan kunnen de eenmalige kosten hiervan aan de betreffende Deelnemer in rekening worden gebracht. Aangelegde infrastructuur zal minimaal twaalf maanden worden afgenomen.

1.1.5. Test- en acceptatieprocedure

Opdrachtgever wenst voorafgaand aan het implementeren van de Overeenkomst vast te stellen dat Opdrachtnemer de Prestatie kan leveren (zie bijlage 20 – Test- en Acceptatieprocedure). Opdrachtgever wil hiermee vaststellen dat de Opdrachtnemer de aangeboden Prestatie ook daadwerkelijk conform de specificaties kan leveren. De kosten van de Test- en Acceptatieprocedure zijn verdisconteerd in de kosten van de Diensten.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

2. Techniek en functionaliteit

2.1. Algemeen

2.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E2.1.1	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Prestatie blijft voldoen aan Europese en Nederlandse wet- en regelgeving.
E2.1.2	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst geleverd wordt conform (inter)nationaal van toepassing zijnde en geaccepteerde standaarden, normen en protocollen.
E2.1.3	Indien wijzigingen optreden in wet- en regelgeving, standaarden, normen en/of protocollen zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de Dienst hierop voor zijn eigen rekening wordt aangepast. Benodigde aanpassingen aan de zijde van de Deelnemer zijn voor rekening van de Deelnemer.
E2.1.4	De Opdrachtnemer biedt Diensten aan waarmee het voor de Deelnemers mogelijk is dat spraakverkeer via publieke vaste telecommunicatienetwerken, in zowel binnen- als buitenland wordt afgewikkeld.
E2.1.5	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de Prestatie, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in deze Bijlage, kan de Opdrachtnemer alleen in rekening brengen via de beschikbare Tarieven van de Diensten zoals die zijn opgenomen in Bijlage 03 – Tarieflijst.
E2.1.6	De Opdrachtnemer is verplicht alle Diensten zoals genoemd in Bijlage 03 – Tarieflijst te leveren in het Levergebied.
E2.1.7	De Opdrachtnemer dient end-to-end Class of Service (CoS) en Quality of Service (QoS) te kunnen leveren tussen de koppelvlakken van zijn dienst.
E2.1.8	Demarcatiepunt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is het ISRA punt danwel de door Opdrachtnemer op de locatie van Opdrachtgever geplaatste koppelvlakapparatuur (CPE).

2.2. Innovatie

2.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E2.2.1	De Opdrachtnemer zorgt er continu voor dat zijn vaste telecommunicatienetwerk en hieraan gerelateerde Diensten geschikt zijn om de meest actuele en gangbare technologieën en functionaliteiten te ondersteunen.
E2.2.2	Opdrachtnemer stelt op verzoek van Deelnemer of van CCM een innovatieplan op. In dit innovatieplan worden innovaties opgenomen die Opdrachtnemer aangaande Vaste telefonie gaat doorvoeren. Het innovatieplan bevat minimaal de onderwerpen: functionele en kwalitatieve verbeteringen van de Diensten en (technische en functionele) kaders.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

2.3. Open standaarden

2.3.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E2.3.1	Diensten werken op basis van de relevante open standaarden, of gelijkwaardig, voor zover die voor Opdrachtgever zichtbaar zijn, conform het open standaard en beleid van de Overheid. Opdrachtnemer verstrekt binnen drie maanden na gunning een overzicht waarop de toegepaste (open) standaarden (daar waar van toepassing), of gelijkwaardig, zijn opgenomen. NB. Open standaarden staan op de lijst 'pas toe of leg uit'-standaarden van het Forum Standaardisatie (zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/lijst-open-standaarden/in_lijst/verplicht-pas-toe-leg-uit).
E2.3.2	Opdrachtnemer verstrekt in relatie tot eis E2.3.1 per relevante (open) standaard een motivatie indien Opdrachtnemer een aan de lijst 'pas toe of leg uit'-standaarden gelijkwaardige standaard aanbiedt. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te tonen dat dit alternatief voldoet aan de door het Forum Standaardisatie gehanteerde en gepubliceerde criteria voor opname op de lijst met 'pas toe of leg uit'-standaarden.

2.4. Aansluitingen

2.4.1. Eisen

E2.4.1.1	De Opdrachtnemer heeft de verplichting om ervoor te zorgen dat een geleverde Dienst volledig functioneert in combinatie met de infrastructuur van de Deelnemer.
E2.4.1.2	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de richtlijnen en spelregels die van toepassing zijn op het aanbieden en leveren van de dragerinfrastructuur om een Dienst te kunnen leveren zijn beschreven in Bijlage 30 — Inzet infrastructuur.
E2.4.1.3	De Opdrachtnemer dient SIP aansluitingen (spraakkanalen) te kunnen leveren.
E2.4.1.4	SIP aansluitingen dienen te ondersteunen: - G.711 codec - BGP - SIP option ping - Diversion header - TLS - Secure SIP - Secure RTP
E2.4.1.5	SIP kanalen dienen op verzoek van de Deelnemer ingesteld te kunnen worden voor inkomend, uitgaand of dubbelgericht verkeer.
E2.4.1.6	Faciliteren van de mogelijkheid tot ontsluiting naar Microsoft Teams Voice omgeving via Microsoft direct routing"
E2.4.1.7	Faciliteren van de mogelijkheid voor ontsluiting naar de Cisco Webex Calling dienstverlening via een SD-WAN

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

E2.4.1.8	Vervallen.
E2.4.1.9	Vervallen.
E2.4.1.10	Faciliteren van de mogelijkheid tot ontsluiting voor bellen en gebeld worden op basis van SIP URI
E2.4.1.11	Waar SIP STIR/SHAKEN op Europees of nationaal niveau door de bevoegde autoriteit als standaard wordt aangemerkt, zorgt Opdrachtnemer binnen zijn eigen netwerk binnen een termijn van zes maanden voor implementatie en beschikbaarstelling van die standaard aan Opdrachtgever en Deelnemers. Waar op initiatief van Opdrachtgever een kortere doorlooptijd is vereist, wordt dit door Opdrachtgever als Speciale dienst uitgevraagd.

2.4.2. Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W2.4.2.1	Ondersteuning voor SIP aansluiting via het internet naar de Cisco Webex Calling dienstverlening		50

2.5. Verkeersafhandeling

2.5.1. Eisen

E2.5.1	De Deelnemer moet over de geboden Aansluitingen bereikbaar zijn voor alle vaste en mobiele telefoonaansluitingen met nummers uit het nationale en internationale nummerplan.
E2.5.2	De Deelnemer moet over de geboden Aansluiting toegang hebben tot alle vaste en mobiele telefoonnummers uit het nationale en internationale nummerplan.
E2.5.3	Al het verkeer dient transparant en ongefilterd getransporteerd te worden. Dit betekent dat alle op IP-gebaseerde spraakprotocollen zonder beperkingen over de verbinding getransporteerd worden, tenzij dit de continuïteit van de dienstverlening aantoonbaar in gevaar brengt. Bij aanvang opdracht worden in ieder geval de volgende protocollen ondersteund: G-711 en T-38 voor faxverkeer. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verwacht Opdrachtgever dat opdrachtnemer - in overleg - als onderdeel van de ingeprijsde dienstverlening de protocollen 711 a-law, G-711 coded, G-722, G-729, en - zonodig als Speciale dienst - andere, nieuwe protocollen aan de mogelijkheden toevoegt.
E2.5.4	Indien bij een inkomend gesprek een nummeridentificatie meegezonden wordt, dan moet dit nummer aan de opgeroepene doorgegeven worden (Calling Line Identification Presentation; CLIP).
E2.5.5	Bij gebruik van 088-nummers bij uitgaand verkeer moet het meezenden van dat nummer mogelijk zijn. In geval van overlay moet dus niet het nummer van het onderliggende Locatie gebonden nummer meegezonden worden, maar het 088-nummer.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

E2.5.6	Bij uitgaande gesprekken kan worden aangegeven of het uitgaande nummer zoals door de bedrijfstelefonieomgeving van de Deelnemer is vastgesteld, wordt meegezonden, mits dit een geldig en aan de Deelnemer toebehorend nummer betreft. Er kan ook voor gekozen worden dat dit uitgaande nummer wordt onderdrukt (Calling Line Identification Restriction; CLIR).
E2.5.7	De Deelnemer routeert vanaf zijn bedrijfstelefooncentrale het uitgaande vaste telefoonverkeer via de Opdrachtnemer en mobiele telefoonverkeer via de opdrachtnemer waarmee de overeenkomst voor Mobiele communicatiediensten is afgesloten. In geval van calamiteiten bij één van beide opdrachtnemers kan de Deelnemer de routing aanpassen.
E2.5.8	Elke Deelnemer kan ervoor kiezen om bij calamiteiten het uitgaande vaste telefoonverkeer te routeren via de gecontracteerde Opdrachtnemer voor Mobiele communicatiediensten en haar logisch opvolger.
E2.5.9	Conform artikel 11.9 en 11.11 van de Telecommunicatiewet dient Deelnemer een telefoonnummer voor een periode van drie maanden te kunnen (laten) blokkeren. Het blokkeren van een telefoonnummer dient – als Speciale dienst - mogelijk te zijn, ook als het betreffende telefoonnummer niet wordt meegestuurd (CLIP – Calling Line Identification Presentation).
E2.5.10	De in E2.5.9 bedoelde blokkade dient - met instemming van Opdrachtgever en als Speciale dienst op basis van een nadere afspraak in het DAP van de Deelnemer - ingesteld te kunnen worden voor het telefoonnummer waar naartoe gebeld wordt, maar ook voor het bijbehorende Groepsnummer en/of Doorkiesnummerreeks.
E2.5.11	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer op het online portaal (zie Bijlage 12 – Online portaal) in de vorm van een rapportage (zie Bijlage 10 – Standaardrapportages) een overzicht van de geblokkeerde nummers als Speciale dienst.
E2.5.12	De persoon die belt vanaf een onder de Speciale dienst van Eis E2.5.9 geblokkeerd nummer dient middels een gesproken generieke mededeling (meldtekst) te worden geïnformeerd over de reden van de blokkade en op welke wijze deze ongedaan kan worden gemaakt.
E2.5.13	Als onderdeel van de in Eis 2.5.9 benoemde Speciale dienst, dient de Opdrachtnemer op verzoek van de Deelnemer de in die Eis E2.5.9 benoemde blokkade binnen 24 uur op te heffen.
E2.5.14	De Opdrachtnemer neemt afdoende maatregelen om de beschikbaarheid te waarborgen.
E2.5.15	Het dient mogelijk te zijn het aantal gecontracteerde SIP-kanalen op maandbasis op- en afschalen.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

2.5.2. Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W2.5.1	Als een Deelnemer daarom verzoekt: Als het aangeboden verkeer groter is dan het aantal afgenomen SIP-kanalen, levert Opdrachtnemer automatisch de uitbreiding van het benodigde aantal SIP-kanalen, tot het maximum van de capaciteit van de onderliggende drager zodat alle inkomende gesprekken te allen tijde worden afgeleverd bij de Deelnemer. Als de toename van het aangeboden verkeer in een periode van 30 aaneengesloten dagen 10% hoger ligt t.o.v. de voorliggende periode van 30 dagen wordt de toename als structureel gezien en wordt de toename in de daarop volgende maandfacturen opgenomen. Invulling van deze wens geschiedt via een Speciale Dienst.		150

2.6. Faxverkeer

2.6.1. Eisen

E2.6.1	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor het versturen en ontvangen van faxen over een IP-verbinding. Hiervoor ondersteunt Opdrachtnemer in elk geval het T.38 protocol.
E2.6.2	Faxverkeer mag niet door compressie- of andere transmissietechnieken worden verstoord of belemmerd.

2.7. Nummers en nummerblokken

2.7.1. Eisen

E2.7.1	Op verzoek van de Deelnemer dient de Opdrachtnemer een blok aaneengesloten telefoonnummers te leveren (Doorkiesnummerreeks).
E2.7.2	Op verzoek van de Deelnemer dient de Opdrachtnemer een Doorkiesnummerreeks te reserveren in afwachting van (mogelijke) toepassing door de Deelnemer.
E2.7.3	Op verzoek van de Deelnemer dient de Opdrachtnemer Groepsnummers te leveren.
E2.7.4	Er moeten verschillende Doorkiesnummerreeksen (ook niet aaneengesloten) aan een enkele Aansluiting of een groep Aansluitingen kunnen worden toegekend.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

E2.7.5	Doorkiesnummerreeksen dienen geleverd te kunnen worden in de volgende hoeveelheden: - een Doorkiesnummerreeks van 10 nummers; - een Doorkiesnummerreeks van 100 nummers; - een Doorkiesnummerreeks van 1.000 nummers (mits beschikbaar); - een Doorkiesnummerreeks van 10.000 nummers (mits beschikbaar).
E2.7.6	088 nummers dienen te worden aangeboden op minimaal één van de volgende manieren: 1. De 088 nummers worden gekoppeld aan één enkel geografisch nummer, waarbij het aangekozen 088 nummer wordt meegestuurd in de berichtgeving van het onderliggende protocol (overlay). 2. De 088 nummers worden direct toegekend aan een aansluiting zonder gebruik van een geografisch nummer (zonder overlay).
E2.7.7	Telefoonnummers blijven ook na afloop van de Overeenkomst ter beschikking van de Deelnemer totdat deze op verzoek van de Deelnemer naar een andere provider gemigreerd worden. De Opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.
E2.7.8	Nieuwe Aansluitingen dienen voorzien te worden van 10 test telefoonnummers voor testdoeleinden, zodat de Aansluiting functioneel en technisch getest kan worden voordat Migratie /ingebruikname plaatsvindt.

2.8. Doorschakeling nummer en doorkiesnummerreeks

2.8.1. Eisen

E2.8.1	Het moet mogelijk zijn om het hoofdnummer, een complete nummerreeks of een enkel nummer uit een doorkiesnummerreeks van een Locatie door te schakelen naar een alternatieve bestemming, waarbij de niet opgegeven nummers op de huidige Locatie blijven binnenkomen.
E2.8.2	Het moet mogelijk zijn om een doorschakeling middels een opdracht direct te activeren.
E2.8.3	De Deelnemer geeft de opdracht voor doorschakeling telefonisch door via de administratieve desk van de Opdrachtnemer.
E2.8.4	Het moet mogelijk zijn om een doorschakeling automatisch te laten plaatsvinden naar een vooraf bekend gemaakte alternatieve Locatie als de bundel SIP-kanalen niet bereikbaar is of vol is (congestie).
E2.8.5	Het moet mogelijk zijn om een gesproken mededeling (meldtekst) te laten horen aan bellers van een specifiek nummer of een complete nummerreeks.

2.9. Beschikbaarheid

2.9.1. Eisen

E2.9.1	Het publieke vaste telecommunicatienetwerk van de Opdrachtnemer moet voldoen aan de eisen zoals die gesteld worden door de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur.
--------	--

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

E2.9.2	De Opdrachtnemer garandeert dat kritieke security patches van leveranciers op zijn vaste telecommunicatienetwerk binnen 48 uur na het beschikbaar komen van deze patches uitgerold zijn. De datum en tijdstip van deze uitrol wordt zo spoedig mogelijk aan de Deelnemers gecommuniceerd.
E2.9.3	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat eventuele benodigde software voor het leveren van de Diensten altijd up-to-date is. Dit betekent dat in ieder geval de kwetsbaarheden in de software die door het Nationaal Cyber Security Center (NCSC) geclassificeerd zijn als kwetsbaarheden met hoge kans op misbruik en een hoge impact binnen één week, nadat de softwareleverancier hier een oplossing voor beschikbaar heeft gesteld, worden weggenomen. Indien deze termijn in voorkomend geval aantoonbaar onredelijk/onrealistisch is, kan in overleg met de Deelnemer en/of CCM een andere planning worden overeengekomen.
E2.9.4	Het doorvoeren van (software) wijzigingen die impact hebben op de te verlenen Diensten vindt alleen plaats na voorafgaande instemming van de betreffende Deelnemer, Tenzij die instemming niet kan worden afgewacht vanwege stabiliteit en/of beschikbaarheid van het netwerk van de Opdrachtnemer
E2.9.5	Reguliere onderhoudswindows dienen afgestemd te worden met de Deelnemer en in het DAP te worden opgenomen.
E2.9.6	Niet urgente onderhoudswerkzaamheden dienen minimaal tien Werkdagen van te voren te worden bekendgemaakt aan de Deelnemers en urgente onderhoudswerkzaamheden minimaal één week van te voren. Urgente werkzaamheden worden direct gecommuniceerd met de betreffende Deelnemer(s).
E2.9.7	Uiterlijk een week voorafgaand aan het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden dient de Deelnemer geïnformeerd te worden over de impact op de beschikbaarheid van de Diensten
E2.9.8	Deelnemers kunnen tot het moment van aanvang van een onderhoudswindow de doorgang daarvan blokkeren: • indien daar met het oog op zwaarwegende bijzondere omstandigheden aanleiding toe is (bijvoorbeeld rondom openbare orde en veiligheid) of, • indien onderhoud aan Aansluitingen met een verhoogde beschikbaarheid plaats moet vinden, terwijl op dat moment de verhoogde beschikbaarheid niet wordt gerealiseerd (bijvoorbeeld omdat de Dienst tijdelijk niet redundant is). De Opdrachtnemer is gerechtigd om, met in achtneming van de Tarieven als opgenomen in Bijlage 03 – Tarieflijst, op basis van een open calculatie kosten in rekening te brengen indien binnen de laatste 12 uur voor aanvang van het onderhoudswindow de doorgang daarvan door de Deelnemer wordt geblokkeerd.

2.10. IVR-diensten

2.10.1. Eisen

E2.10.1	Indien alle lijnen behorend bij een nummer bezet zijn, dan moet de mogelijkheid bestaan oproepen in een wachtrij van de IVR-diensten te plaatsen.
---------	---

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

E2.10.2	Indien het aantal oproepen op een door de Deelnemer zelf aan te geven bundel SIP-Kanalen boven een instelbare bovengrens komt, dan moet de mogelijkheid bestaan om nieuwe oproepen na een tekstmelding te verbreken.
E2.10.3	Indien de wachttijd te lang wordt, dient een Deelnemer in te kunnen stellen dat nieuwe oproepen na een tekstmelding verbroken worden.
E2.10.4	De Opdrachtnemer dient IVR-diensten in het vaste telecommunicatienetwerk aan te bieden waarbij de beller een (getrapt) keuzemenu van maximaal drie lagen te horen krijgt en uit verschillende opties een keuze kan maken door het intoetsen van een cijfer.
E2.10.5	Afhankelijk van drie verschillende tijdsriteria (tijdstop dag, dag van week, dag van jaar, of een reeks hiervan) dient de beller het keuzemenu behorend bij het moment van bellen te kunnen worden aangeboden.
E2.10.6	De beller kan een keuze maken op basis van het intoetsen van een cijfer, * of #.
E2.10.7	Een beller kan achter elkaar keuzes invoeren, zonder dat de meldteksten geheel of gedeeltelijk beluisterd hoeven worden.
E2.10.8	De lengte van de spraakfragmenten moeten minimaal kunnen zijn: • Welkomsttekst: 15 seconden; • Submenu(s): 30 seconden; • Hoofdmenu: 50 seconden.
E2.10.9	Voor de Deelnemer is er een interface beschikbaar, waarmee teksten ten behoeve van de IVR-functionaliteit kunnen worden opgenomen of geüpload, teruggeluisterd, verwijderd, geactiveerd en/of gedeactiveerd.
E2.10.10	Het moet mogelijk zijn om een 'bibliotheek' van teksten te kunnen vastleggen, zodat teksten later hergebruikt kunnen worden in plaats van ze steeds opnieuw in te moeten spreken.
E2.10.11	Het moet voor de Deelnemer mogelijk zijn meldteksten en overloopteksten in te stellen.
E2.10.12	Het moet mogelijk zijn om al het verkeer naar een nummer te routeren naar een ander eindbestemmingsnummer.
E2.10.13	Het moet mogelijk zijn om al het verkeer naar een nummer te routeren naar een calamiteitenboodschap alvorens door te routeren naar het eindbestemmingsnummer.
E2.10.14	Het moet mogelijk zijn om al het verkeer naar een nummer te routeren naar een calamiteitenboodschap alvorens de verbinding te beëindigen.
E2.10.15	Het moet mogelijk zijn om de eindbestemming van een nummer via een roosterapplicatie te routeren.
E2.10.16	De roosterapplicatie dient minimaal 10 tijdvakken per dag te bieden.
E2.10.17	De roosterapplicatie biedt de mogelijkheid minimaal 3 overloop bestemmingen aan te kunnen.
E2.10.18	20% van de IVR capaciteit moet gereserveerd kunnen worden voor de Netwerk-IVR wachttijd.

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 IWR2024|Vaste Telefonie relevante actoren beschreven. De actoren zijn onderverdeeld in rollen. Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de verschuiving van rollen tussen de overheidsorganisaties plaatsvindt.

3.2 Actoren

De voor de Prestatie relevante actoren aan de overheidszijde zijn:

Actoren Opdrachtgever	Omschrijving
Deelnemers	Dit zijn de overheidsorganisaties namens wie de Overeenkomst is aanbesteed en die de Producten en Diensten kunnen afnemen.
Decentraal Contractmanagement (DCM)	Decentraal Contractmanagement (DCM) vertegenwoordigt de Deelnemer op operationeel niveau en betreft de totstandkoming en uitvoering opdrachten tussen Deelnemers en Opdrachtnemer. DCM kan worden ondersteund door onder meer servicemanagement, leveranciersmanagement en productmanagement van de Deelnemer. DCM is het eerste escalatiepunt bij de Deelnemer.
Management Deelnemer	Deze functionaris is verantwoordelijk voor de inzet van mensen en middelen bij de Deelnemer en is het 2 ^e escalatiepunt bij de Deelnemer. In geval dat DCM en Opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken bij de eerste escalatie, wordt opgeschaald naar het 2 ^e escalatieniveau naar het management van de Deelnemer. CCM wordt vanaf dat moment geïnformeerd en, indien door Deelnemer gewenst, bij dit overleg op 2 ^e escalatieniveau betrokken, conform de dan van kracht zijnde DAP van de Deelnemer.
Centraal Contractmanagement (CCM)	De functionaris, die namens de Categorie IWR en Deelnemers het contractmanagement over de Overeenkomst voert. Deelnemer overstijgende belangen aangaande de Overeenkomst worden uitgevoerd door CCM. CCM is het 1 ^e escalatiepunt voor Deelnemer en Opdrachtnemer met betrekking tot Overeenkomst (Ovk)
Categoriemanager IWR	Categoriemanager IWR is (gedelegeerd) Opdrachtgever op het gebied van de totstandkoming van de Overeenkomst via de aanbesteding en is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het Centraal Contract Management (CCM). De Categoriemanager is het 2 ^e escalatieniveau met betrekking tot de Overeenkomst (Ovk).
Opdrachtgever	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 Overeenkomst. In de praktijk wijst deze Opdrachtgever de categorie IWR aan als (gedelegeerd) Opdrachtgever om het beheer over de betreffende

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

	Overeenkomst te voeren. De Opdrachtgever is het 3 ^e escalatieniveau met betrekking tot de Ovk. Deze rol wordt uitgevoerd door de Coördinerend Directeur Inkoop (CDI) van Min EZK/LNV.
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
Incident desk	Voor het indienen van meldingen zoals Incidenten en problemen vanuit de Deelnemers.
Administratieve desk	Voor het indienen van vragen, factuurvragen 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 Overeenkomst.

Paraaf Opdrachtgever:

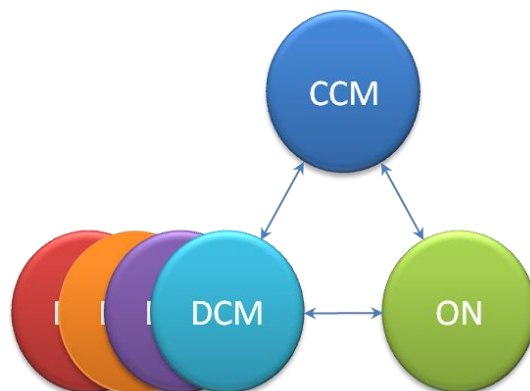
Paraaf Opdrachtnemer:

Soort	Freq.	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Opm.
Strategisch	1x per jaar	Categoriemanager & MT lid Deelnemer (optioneel)	CTO	Deelnemer neemt indien gewenst deel aan dit overleg.
Tactisch	4x per jaar (of frequenter indien nodig)	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 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 onderscheid gemaakt



Figuur 1. Contractorganisatie

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

De IWR2024 (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.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

3.5 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

3.5.1 Centrale DAP

Tussen de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient direct na het sluiten van de Overeenkomst in samenspraak met het CCM een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen, waarin de werkafspraken worden vastgelegd. Dit aan de hand van het Template DAP CCM zoals opgenomen in Bijlage III.

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. Opdrachtnemer dient direct na het sluiten van een Nadere opdracht in samenspraak met het DCM een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen, waarin de werkafspraken worden vastgelegd. Dit aan de hand van het Template DAP DCM zoals opgenomen in Bijlage IV.

3.6 Serviceherstelmaatregelen

Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in de Overeenkomst zijn gesteld, waaronder de situatie dat normen zoals vastgelegd in Bijlage 11– Normen en Service Credits, worden overschreden, staat de DCM respectievelijk het CCM, naast het gestelde in de ARBIT 2022 met betrekking tot ontbinding van de Overeenkomst, een aantal serviceherstelmaatregelen ter beschikking:

- escalatie;
- service Credit regime;
- evaluatie en verbeterplan;
- Step-in rights;
- audits.

Indien genoemde maatregelen onvoldoende resultaat opleveren is ontbinding van de Overeenkomst 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 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.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

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 Incident Desk 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 – Normen en Service Credits zijn normen opgenomen waar de Prestatie aan moet voldoen, alsmede een Service Credit mechanisme dat de Opdrachtgever respectievelijk het CCM en DCM tot hun beschikking hebben als de Prestatie niet aan de eisen voldoet. Als de Prestatie in die zin tekortschiet, dan heeft de Opdrachtgever en Deelnemer, naast de in de vorige paragraaf genoemde escalatiemogelijkheden, het recht om Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer.

Het recht om een 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.

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 Opdrachtgever en/of het CCM betrokken is bij de evaluatie of de uitvoering van een verbeterplan worden er door de Opdrachtgever 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.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

4. Algemeen beheer en Organisatie

Nr	Omschrijving
E4.1.1	De opgegeven Prestatie, kwaliteit en kosten gelden voor alle Locaties in het Levergebied van alle Deelnemers.
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 en te plaatsen Producten en 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 medewerkers die onder verantwoording van Opdrachtnemer vallen, nemen na de Installatie, servicebeurt of het verhelpen van een Incident al het afval dat zij hebben veroorzaakt en verbruiksartikelen kosteloos mee. Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuverantwoorde verwerking van alle afval en verbruiksartikelen.
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 Overeenkomst, als ook de informatie van de Nadere opdrachten 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 Producten en Diensten bij Deelnemer wordt altijd de geautoriseerde contactpersoon van Deelnemer geïnformeerd.
E4.1.8	Opdrachtnemer is door de leveranciers gecertificeerd voor onderhoud op de voor de Diensten ingezette apparatuur/software/voorzieningen. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer toegang heeft tot de gereedschappen en de kennis van de producent en toegang heeft tot de 3 ^e lijn support van de producent. Ook voor de software die de Opdrachtnemer voor de Diensten inzet in onderhoud heeft, is de Opdrachtnemer geautoriseerd door de producent 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.

5. Governance

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

5.1 Algemeen

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.
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.
E5.1.4	De actuele contactgegevens van het accountteam dienen ook op het online portaal beschikbaar te zijn.

5.2 Overleg

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 Overeenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over: – aanpassingen en/of wijzigingen van de Overeenkomst; – 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 – duurzaamheid specifiek voor Deelnemer – service levels. Opdrachtnemer verzorgt tijdige verslaglegging van de overleggen. 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 signaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

6. Serviceherstelmaatregelen

6.1 Escalatie

Nr	Omschrijving
E6.1.1	Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Overeenkomst 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.
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. Opdrachtgever kan bij een escalatie op het tweede niveau vertegenwoordigd worden door het management van de Deelnemer en/of de categorie IWR.
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 Opdrachtgever wordt bij een escalatie op het derde niveau vertegenwoordigd door de ondertekenaar van de Overeenkomst of door de Opdrachtgever.

6.2 Service Credit regime

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

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Omschrijving
E 6.2.1	Indien er, naar oordeel van CCM of DCM, sprake is van een tekortschietende Prestatie en deze, naar oordeel van CCM of DCM, een afwijking van een in het Beschrijvend document vastgelegde eis of door Opdrachtnemer geconformeerde wens inhoudt, hebben de DCM en/of het CCM, naast de overige escalatiemogelijkheden, het recht om Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer.
E 6.2.2	Indien een Service Credit is opgelegd, stuurt de Opdrachtnemer binnen een maand na de mededeling van CCM of DCM een creditfactuur met het Service Credit bedrag naar de Deelnemer en/of Opdrachtgever.
E 6.2.3	De Deelnemer en/of 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

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 na betreffende melding door Deelnemer of het CCM, 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 5 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. 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	De Opdrachtnemer voorziet het verbeterplan van een realistische en haalbare planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd.
E6.3.5	De Opdrachtnemer legt het verbeterplan ter acceptatie voor aan de Deelnemer en indien van toepassing aan het CCM.
E6.3.6	Het geaccepteerde verbeterplan dient door Opdrachtnemer te worden gerealiseerd. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer respectievelijk het CCM vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.

6.4 Step-in rights

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Omschrijving
E6.4.1	Als een tekortschietende Prestatie niet binnen een redelijke termijn, naar oordeel van Deelnemer en CCM, 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.

Nr	Omschrijving
E6.5.1	De Opdrachtgever 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.

Nr	Omschrijving
E7.1.1	De Opdrachtnemer richt binnen 30 dagen na datum start van de Overeenkomst 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, waaronder 2FA en voldoet aan vigerende 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.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Omschrijving
E7.1.9	Deelnemer kan het gebruikersbeheer voor de eigen organisatie verzorgen, door de aanmaak van accounts en toewijzing van autorisaties, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
E7.1.10	Opdrachtnemer biedt een Professioneel ingerichte voorziening waarbij de Deelnemer zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord en 2FA kan resetten.

8. Service Levels

Bijlage 11 – Normen en Service Credits beschrijft de service levels die gelden voor de Producten en Diensten die met de Overeenkomst worden gecontracteerd.

8.1 Incidentdesk

Opdrachtnemer beschikt over een Incidentdesk. Opdrachtgever vindt een Incidentdesk van Opdrachtnemer van cruciaal belang voor het steeds tijdig na kunnen komen van de eisen door Opdrachtnemer.

Deze Incidentdesk ziet Opdrachtgever als het centrale loket bij Opdrachtnemer voor:

1. Het aan- en afmelden van alle Incidenten betreffende de Prestatie, die de Opdrachtnemer levert.
2. Het verschaffen van statusinformatie over Incidenten.
3. De ingang voor het starten van een escalatieprocedure Diensten.

Nr	Omschrijving
E8.1.1	Opdrachtnemer heeft een Incidentdesk waarin melding en registratie plaatsvindt van incidenten. Tevens vinden hier escalaties bij Diensten 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 de Openingstijden van de Incidentdesk telefonisch in contact te kunnen treden met de Incidentdesk.
E8.1.3	De medewerkers van de Incidentdesk communiceren met de geautoriseerde contactpersonen in het Nederlands.
E8.1.4	Van elk contact met de Incidentdesk, 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.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Omschrijving
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 Incidentdesk. 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 signaleerd; – 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 Incidentdesk is ook telefonisch bereikbaar vanuit het buitenland.
E8.1.7	In geval van telefonische communicatie is de Incidentdesk 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 Incidentdesk 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 Incidentdesk.
E8.1.10	Online of per e-mail verzonden meldingen dienen 7 * 24 uur naar de Opdrachtnemer te kunnen worden verzonden. Op een door de Opdrachtnemer online of per e-mail verzonden 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	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 Werkuren inhoudelijk beantwoord te worden, of de Opdrachtnemer geeft binnen 4 Werkuren aan wanneer de vraag inhoudelijk beantwoord kan worden.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Omschrijving
E8.1.12	Van elk contact met de incidentdesk, dat redelijkerwijs leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, verstrekt Opdrachtnemer het volgende: • in het geval dat het contact via de telefoon verloopt: een transcript, gevolgd door een melding van de Opdrachtnemer aan het eind daarvan het referentienummer van dit contact; • in het geval dat het contact via e-mail verloopt: een e-mail met het referentienummer in de onderwerpregel van die e-mail aan de afzender inclusief de oorspronkelijke e-mail van afzender. Zowel het transcript als de e-mail communicatie zijn door de Deelnemer in het online portaal op te zoeken en in te zien aan de hand van het referentienummer.

8.2 Incidentafhandeling

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Omschrijving
E8.2.1	Alle Incidenten worden ingedeeld in één van de Incident prioriteiten hoog, midden of laag. Het melden van Incidenten door Deelnemer met prioriteit 'Hoog' verloopt altijd telefonisch. Zie Bijlage 11
E8.2.2	Het melden van Incidenten met de prioriteit 'Midden' en 'Laag' door Deelnemer verloopt of telefonisch, per e-mail of via het online portaal. Een melding ingediend gedurende de Openingstijden van de Incidentdesk van 08.00 – 18.00 uur op Werkdagen, is binnen 4 Werkuur door Opdrachtnemer in behandeling genomen resp. heeft Opdrachtnemer teruggekoppeld wanneer antwoord wordt gegeven.
E8.2.3	Alle Incidenten worden Opgelost binnen de in Bijlage 11- Normen en Service Credits opgenomen Oplostijden, een en ander afhankelijk van de door de Deelnemer aangegeven prioriteit. De Oplostijden starten vanaf het moment van melding van het Incident door Deelnemer aan Opdrachtnemer.
E8.2.4	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de Openingstijden van de Incidentdesk status updates zoals aangegeven in eis E8.2.3.
E8.2.5	Bij onduidelijkheid bij de Opdrachtnemer over het incident dient indien de Deelnemer dit wenst, onverwijld mondeling contact opgenomen te worden met de Deelnemer.
E8.2.6	Een Incident is pas afgesloten als de oplossing door de Deelnemer is geaccepteerd. De Deelnemer moet binnen drie Werkdagen 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.
E8.2.7	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.
E8.2.8	Van elke vastgelegde melding van een Incident wordt een relatie gelegd met het unieke CMDDB-item waarop de melding betrekking heeft ten behoeve van rapportagemogelijkheden per Dienst.
E8.2.9	Na een telefonische melding van een Incident bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.
E8.2.10	Na een melding van een Incident via e-mail of online bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.
E8.2.11	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.
E8.2.12	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.
E8.2.13	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.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Omschrijving
E8.2.14	Indien er vervanging van een component nodig is en dit component is zonder opleiding door een medewerker van de Deelnemer te plaatsen, mag Opdrachtnemer het betreffende component opsturen. De Deelnemer dient wel de te vervangen component te ontvangen binnen de in Bijlage 11- Normen en Service credits gestelde Oplostijden.
E8.2.15	Opdrachtnemer dient in staat te zijn bij gemelde Incidenten binnen de gestelde reparatietijden het gemelde Incident te verhelpen. Opdrachtnemer wordt geacht binnen 30 minuten (reactietijd) aan te vangen met herstel middels instructie aan de Deelnemer, remote beheer, het plannen van bezoek op Locatie, et cetera.
E8.2.16	Incidenten die optreden bij de Opdrachtnemer en die een negatieve impact hebben op de Dienst aan de Deelnemer dienen proactief aan de Deelnemer gemeld te worden.
E8.2.17	Incidenten die impact hebben op Dienst aan meerdere Deelnemers dienen gemeld te worden in het online portaal aan alle Deelnemers en per e-mail aan de in de rap opgenomen contactperso(n)en(en).
E8.2.18	Zodra het Incident verholpen is en de status is veranderd (structureel of met een tijdelijke oplossing), dient de Opdrachtnemer de Deelnemer direct te informeren.
E8.2.19	Indien een Incident is opgelost met een tijdelijke oplossing (afwijkend van de standaarduitvoering van de Dienst), dan dient de Opdrachtnemer daarna onverwijld het oorspronkelijke Incident te verhelpen met een structurele oplossing. Zolang dit niet is gebeurd, blijft het Incident openstaan.
E8.2.20	In geval van een Incident mag Opdrachtnemer maximaal 30 minuten samen met een medewerker van de Deelnemer proberen het probleem telefonisch op te lossen. Daarna moet het Incident op verzoek van Deelnemer worden doorgezet naar een oplosteam.
E8.2.21	Acties door de Deelnemer uit te voeren na opdracht van de Opdrachtnemer a.g.v. een incident melding dient, indien de Deelnemer dit wenst, altijd samen te gaan met mondeling contact tussen Opdrachtnemer en Deelnemer.
E8.2.22	Als telefonisch oplossen niet mogelijk blijkt, dan vindt reparatie plaats op de wijze zoals overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Deelnemer. Onder repareren wordt tevens verstaan het kosteloos vervangen van (componenten van) de defecte Diensten door een gelijkwaardige Dienst (met minimaal dezelfde functionaliteit en specificaties).
E8.2.23	De Deelnemer ontvangt real time status updates van Incidenten van de Diensten middels e-mail.
E8.2.24	De Deelnemer kan zelf de e-mailadressen instellen waarop de real time incidentmeldingen worden ontvangen.
E8.2.25	De Deelnemer kan zelf instellen van welke Dienst er Incident e-mailmeldingen worden verzonden.
E8.2.26	De Deelnemer kan zelf instellen van welke categorie Incidenten e-mailnotificaties worden verzonden.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

8.3 Administratieve desk

8.3.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E8.3.1	Door de Deelnemers geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele Eindgebruikers) dienen telefonisch in contact te kunnen treden met de administratieve desk.
E8.3.2	In geval van telefonische communicatie vanuit Nederland dient de administratieve desk bereikbaar te zijn op telefoonnummers tegen een Tarief van EUR 0,-- (geen internationale nummers, geen betaalnummers).
E8.3.3	Verzoeken dienen aan een door de Opdrachtnemer te bepalen e-mailadres naar de Opdrachtnemer te kunnen worden verzonden.
E8.3.4	Verzoeken die aan de administratieve desk worden gedaan zijn door Deelnemer opvraagbaar in het online portaal.
E8.3.5	Opdrachtnemer biedt online toegang tot de administratieve desk voor het aanmelden, inzien, wijzigen, afmelden van verzoeken voor de geautoriseerde personen.
E8.3.6	De Deelnemer ontvangt real time status updates van ingediende verzoeken bij de administratieve desk middels e-mail.
E8.3.7	De Deelnemer kan zelf de e-mailadressen instellen waarop terugkoppeling vanuit de administratieve desk wordt gegeven.
E8.3.8	De Deelnemer kan zelf instellen van welk type verzoeken bij de administratieve desk er meldingen worden verzonden per e-mail.
E8.3.9	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om zijn Administratieve desk te koppelen met S2C of P2P systemen van de Deelnemer. In invulling van deze wens geschiedt via een Speciale Dienst.

9 Advies

9.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E9.1	Opdrachtnemer geeft op verzoek van Deelnemer advies over andere onderwerpen dan die behoren tot de overeengekomen Diensten. Voorwaarde is wel dat het advies gerelateerd moet zijn aan de scope van de Overeenkomst IWR2024 Vaste telefonie.

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

Nr	Omschrijving
E10.1.1	Uitsluitend door de Deelnemer gecontracteerde Diensten kunnen worden besteld.
E10.1.2	Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte.
E10.1.3	Deelleveringen van bestellingen zijn toegestaan op uitdrukkelijk verzoek of met instemming van de Deelnemer.
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 binnen een termijn van 5 Werkdagen een Nadere offerte uit. Als voor een offerte een site survey, een technische uitwerking en/of een offerte van een derde partij benodigd is, is het aan Deelnemer om te beslissen of hiervoor de vijf dagen wordt verlengd tot tien dagen.
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 producten.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

10.2 Speciale Diensten

Nr	Omschrijving
E10.2.1	Indien een bestelling van de Opdrachtgever of een Deelnemer maatwerk (Speciale Diensten) noodzakelijk maakt, brengt de Opdrachtnemer hiervoor per aanvraag een offerte uit, waarin zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de Producten en Diensten die in de Tarieflijst overeengekomen zijn, aangevuld met werkzaamheden of Producten die niet in de Tarieflijst overeengekomen zijn.
E10.2.2	Het Tarief voor een Speciale Dienst is gebaseerd op een open begroting waarin voor prijsonderdelen zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de laagste Tarieven van de Overeenkomst. De procedure verloopt conform Bijlage 05 Wijzigingsprocedure.
E10.2.3	Offertes voor Speciale Diensten dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de DCM en CCM.
E10.2.4	Het staat de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 product- en 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 Overeenkomst.

10.3 Elektronisch bestellen en factureren

Nr	Omschrijving
E10.3.1	De Opdrachtnemer verplicht zich op verzoek van het CCM aan te sluiten op een toekomstig Rijksbreed inkoopplatform (zie Bijlage 19 – Aansluiting Catalogusplatform Rijksoverheid). De Opdrachtgever berekent voor het aansluiten op en het gebruik van het Rijksbreed inkoopplatform geen kosten aan Opdrachtnemer.
E10.3.2	De Opdrachtnemer stelt op verzoek een elektronische productencatalogus beschikbaar voor aansluiting op een Rijksbreed inkoopplatform.
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.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

10.4 Leveren

Nr	Omschrijving
E10.4.1	Met de Deelnemer wordt een datum en tijdstip afgesproken voor de start voor werkzaamheden op Locatie. Voor de start wordt een afspraakwindow van twee uur gehanteerd. Dit betekent dat als twee uur na het afgesproken tijdstip nog niet begonnen is met werkzaamheden, de Opdrachtnemer direct tekortschiet ten aanzien van de levering van de Dienst.
E10.4.2	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Diensten gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst 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, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen op het moment van levering van de Dienst.
E10.4.3	De levering van Diensten omvat voor zover van toepassing een Nederlandstalige of Engelstalige gebruikershandleiding.
E10.4.4	Alle verpakkingen dienen te zijn voorzien van artikelnaam en artikelnummer van Opdrachtnemer.
E10.4.5	De Opdrachtnemer laat, indien de Deelnemer dat wenst, alle documentatie (aangeleverd op CD, DVD, USB, papier, et cetera) die door de fabrikant wordt aangeboden bij de Deelnemer achter.
E10.4.6	De Opdrachtnemer informeert direct de Besteller 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 vervangt niet de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht, maar wordt gebruikt voor de berekening van het Service credit.
E10.4.7	De Diensten zullen door de Opdrachtnemer worden afgeleverd op de door Deelnemer te bepalen Locatie.
E10.4.8	De installatie moet plaatsvinden volgens de voorschriften uit het Handboek ICT-huisvesting en Bekabeling (HIB) van het Rijksvastgoedbedrijf (zie: Handboek ICT-huisvesting en Bekabeling (HIB) versie 2.0 Richtlijn Rijksvastgoedbedrijf) NB. In geval Deelnemer een Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO) is, conformeert Opdrachtnemer zich aan desbetreffende ZBO-beleid dat door de betreffende Deelnemer aan Opdrachtnemer beschikbaar zal stellen.
E10.4.9	Bij installatie van een Dienst op een Locatie dient deze afgemonteerd te worden op de door de Deelnemer aangewezen plaats binnen de betreffende Locatie. De Opdrachtnemer mag ervan uitgaan dat bekabeling in Panden aangelegd kan worden via bestaande tracés, aangegeven door de gebouwbeheerder, en dat er geen hak- en breekwerk hoeft te worden verricht. Indien brandwerende en geluidsisolerende voorzieningen (moeten) worden aangepast, dan dient dit vooraf afgestemd te worden met de Deelnemer.
E10.4.10	Bij installatie van een Dienst op een Locatie dient de Opdrachtnemer een uniek identificatienummer zichtbaar aan te brengen op de toegewezen plaats; dit identificatienummer wordt, eventueel naast de unieke identificatienummers van de Deelnemer, gehanteerd in rapportages en facturen en bij communicatie tussen de Opdrachtnemer en Deelnemer. Het identificatienummer moet overeenkomen met de standaard die door de Deelnemer wordt gehanteerd.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Omschrijving
E10.4.1 1	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 voor de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en wordt gebruikt voor de berekening van de Service credit.

10.5 Accepteren

Nr	Omschrijving
E10.5.1	De Opdrachtnemer dient door middel van een acceptatietest aan te tonen dat geleverde Diensten voldoen aan de gestelde specificaties en eisen conform Bijlage 20 - Test en acceptatieprocedure.

10.6 Factureren

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

Nr	Omschrijving
E10.6.1	De Opdrachtnemer factureert conform bijlage 8 - elektronisch bestellen en factureren.
E10.6.2	In uitzonderlijke situaties waarbij e-facturatie niet opportuun is, ondersteunt de Opdrachtnemer ook de traditionele wijzen van factureren.
E10.6.3	Afzonderlijke bestellingen dienen identificeerbaar te zijn op de factuur.
E10.6.4	Op verzoek van de Deelnemer laat de Opdrachtnemer de factuurafhandeling deels of volledig via een door de Deelnemer aangewezen derde partij(en) verlopen.
E10.6.5	De facturen dienen opgesplitst te kunnen worden in minimaal 4 hiërarchische (organisatie)niveaus.
E10.6.6	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 het Product of de Dienst; – korte omschrijving van het Product of de Dienst; – eenmalige kosten (indien van toepassing) per Product of Dienst, inclusief en exclusief BTW; – periodiek kosten (indien van toepassing) per Product of Dienst, inclusief en exclusief BTW; – factuurperiode; – totale kosten exclusief BTW; – totale kosten inclusief BTW; – gehanteerde BTW-Tarief per Product of Dienst; – subtotalen per afdeling, kostenplaats en dergelijke (indien gewenst en van toepassing); – acceptatiedocumenten (indien van toepassing); – overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Omschrijving
E10.6.7	De omschrijving van de factuuritems dienen voor de herkenbaarheid en controleerbaarheid overeen te komen met de beschrijving van Producten en Diensten als in Bijlage 03 – Tarieflijst.
E10.6.8	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat naar Deelnemers verstuurde facturen die niet voldoen aan de eisen onbehandeld, en dus zonder betaling, retour worden gestuurd naar de Opdrachtnemer.
E10.6.9	Op verzoek van de Deelnemer factureert Opdrachtnemer per geplaatste bestelopdracht.
E10.6.10	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.
E10.6.11	In de factuur dient per factuurregel een kostenplaats toegevoegd te kunnen worden voor doorbelasting.
E10.6.12	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 Producten en Diensten van start gaan.
E10.6.13	Wijziging van de factuur, d.w.z. toevoeging/weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van het CCM/DCM.
E10.6.14	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.
E10.6.15	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.
E10.6.16	Het bestel- en facturatieproces tussen Deelnemer en Opdrachtnemer verloopt via het three way match principe.
E 10.6.17	Eventuele aanvullende behoeften in het kader van elektronisch bestellen en factureren kunnen in overleg tussen DCM en Opdrachtnemer en tegen meerkosten worden ingevuld.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

11 Rapportages

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 Overeenkomst en tot 1 jaar na afloop van de Overeenkomst. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn.
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.
E11.1.11	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de rapportages conform vingerende privacy wetgeving (AVG)
E11.1.12	Geautoriseerde personen kunnen online zelf rapportages samenstellen op basis van de rapportage-items en standaard-rapportage bouwblokken.
E11.1.13	De omschrijving in de Rapportages dienen voor zover van toepassing voor de herkenbaarheid en controleerbaarheid overeen te komen met de beschrijving van Producten en Diensten als in Bijlage 03 – Tarieflijst.
E11.1.14	Opdrachtnemer gebruikt in de Rapportages de naamomschrijving van de Deelnemers, zoals opgenomen in Bijlage 13 – Deelnemers.
E.11.1.15	Geautoriseerde personen kunnen in het online portaal door middel van query's zelf informatieoverzichten genereren.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

12 Configuratiebeheer

Nr	Omschrijving
E12.1.1	– De Opdrachtnemer dient op verzoek een plan te overleggen waaruit blijkt op welke wijze de volledigheid en integriteit van zijn Configuration Management DataBase (CMDB) geborgd is.
E12.1.2	De CMDB bevat alle relevante configuratiegegevens van de afgenomen Diensten ten behoeve van adequaat beheer door Deelnemer en CCM.
E12.1.3	Mutaties in de CMDB dienen binnen vijf Werkdagen verwerkt te zijn door de Opdrachtnemer.
E12.1.4	Opdrachtnemer houdt een CMDB bij van alle door Deelnemer verworven Diensten.
E12.1.5	De CMDB dient per Deelnemer een correctheid te hebben van minimaal 98%.
E12.1.6	Het is mogelijk om binnen de CMDB: • te kunnen zoeken op elk veld in de CMDB; • te kunnen zoeken op een door de Deelnemer op te geven tekst; per adres een overzicht te kunnen opvragen van alle gegevens binnen dat adres.

13 Beveiliging

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

Nr	Omschrijving
E13.1.1	Bij de inname en afvoer 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. De betreffende VOG-rubrieken kunnen per Deelnemer worden vastgesteld en per Deelnemer ook anders zijn. 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 plaats vindt.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Omschrijving
E13.1.8	Beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(n)en(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), https://bio-overheid.nl/category/producten#BIO 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) - In aanvulling op BIO paragraaf 18.2.2.1 levert Opdrachtnemer binnen tien (10) Werkdagen na aanvraag de In Control Verklaring aan Opdrachtgever. Uit die verklaring blijkt in hoeverre de maatregelen die zien op informatiebeveiliging en privacybescherming daadwerkelijk gerealiseerd zijn en als effectief mogen worden beschouwd in het mitigeren van risico's. En verdere uitwerking van de BIO (en AVG) in een overzicht van concrete eisen op basis van de ICO Wizzard staat in Bijlage 6 – Beveiliging, hoofdstuk 5. Deze eisen zijn tevens van toepassing op de te sluiten overeenkomst.
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.
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.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Omschrijving
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 met classificatie High en Critical zijn verholpen voordat deze informatiesystemen in productie worden genomen.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr	Omschrijving
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.
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 Opdrachtgever, of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft ten alle tijden eigendom van Opdrachtgever.
E13.1.34	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Opdrachtgever op apparatuur en alle back-up media van Opdrachtgever, na contractbeëindiging tussen beide partijen. Wettelijke verplichtingen zijn in alle gevallen leidend.
E13.1.35	Wanneer gegevens van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.
E13.1.36	Wanneer gegevens van Opdrachtgever 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, bij 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 bij informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
E13.1.39	In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer worden alle specifieke beveiligingsafspraken tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer vastgelegd.
E13.1.40	Persoonsgegevens (zoals telefoonnummers) mogen alleen verwerkt worden voor het opzetten van telefoongesprekken, voor rapportages voor Opdrachtgever en voor billing doeleinden. Opdrachtnemer zorgt dat – ook in de voortbrengingsketen, dus telecomproviders – door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens alleen voor dat doel gebruikt worden. Informatieverwerking dient steeds te voldoen aan de voorschriften van de AVG.

14 Vervallen

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Deel 4: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

15 Toelichting MVO

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, klimaat neutrale 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).

De maatschappelijke doelen die via Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) worden nagestreefd, zijn in veel gevallen al vastgelegd in onder meer de Sustainable Development Goals (SDG's), de klimaatafspraken, de Banenafspraken, het Grondstoffenakkoord, de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen, het door alle ministeries en enkele rijksorganisaties ondertekende [Charter Diversiteit](#) en andere doelen waarvoor overheden (en in veel gevallen ook bedrijven) gezamenlijk aan de lat staan.



Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Voor de aanbestedingen onder IWR2024|Vaste Telefonie zijn de volgende duurzaamheid aandachtsgebieden van toepassing:

- Algemeen;
- Klimaat;
- Circulair;
- Milieu;
- Ketenvaerwoordelijkheid;
- Diversiteit & Inclusie;
- Sociale Aspecten.

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 Overeenkomst, dit ter beoordeeling aan Opdrachtgever. Aanpassing geschiedt middels de bijlage 5 – Wijzigingsprocedure (duurzaam marktconform). Ieder thema is gekoppeld aan de Sustainable Development Goals (SDG's) waar het via de eisen en wensen een bijdrage aan levert.

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. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. De kosten voor registratie en beoordeeling van de eigen onderneming wordt gedragen door de Opdrachtnemer. Voor meer info betreffende zie EcoVadis website.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

E.16.1.2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij tijdens het eerste contractjaar een minimale score behaald bij Ecovadis van <u>'Good'</u>. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Overeenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van <u>'Advanced'</u>. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. <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 Overeenkomst.
E.16.1.3	Indien gebruik gemaakt wordt van Diensten van onderaannemers, dan beschikken desbetreffende onderaannemers binnen uiterlijk twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst Diensten over een <u>Ecovadis</u> score van <u>'Good'</u> of hoger. Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat Opdrachtgever inzicht krijgt in de EcoVadis score van de door haar gebruikte onderaannemers. Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat Opdrachtgever inzicht krijgt in de EcoVadis score van de door haar gebruikte onderaannemers. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst een nieuwe onderaannemer aanmeldt bij Opdrachtgever, geldt voor deze nieuwe partij dat bovenstaande periode van 12 maanden gerekend wordt vanaf de datum van akkoord door CCM. Indien onderaannemers 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 overeenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van <u>'Advanced'</u>. <i>Verificatie:</i> Bewijs EcoVadis score onderaannemers: de betreffende scorecards moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.

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		100

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	'Advanced'. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Overeenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van 'Outstanding'. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. Verificatie: Bewijs Ecovadis score Opdrachtnemer, de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het Ecovadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.		
W.16.1.2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij tijdens het eerste contractjaar een minimale score behaald bij Ecovadis van 'Outstanding'. Deze score geldt voor de gehele de looptijd van de overeenkomst. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. Verificatie: Bewijs Ecovadis score Opdrachtnemer, de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het Ecovadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.		150
W.16.1.3	Opdrachtnemer levert uiterlijk vierentwintig (24) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst enkel Diensten van onderaannemers 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. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst een nieuwe onderaannemer aanmeldt bij Opdrachtgever, geldt voor deze nieuwe partij dat bovenstaande periode van 12 maanden gerekend wordt vanaf de datum van akkoord door CCM. Indien onderaannemers 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.		100

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Overeenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van 'Outstanding'. Verificatie: Bewijs EcoVadis score onderaannemers: de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.		

Let op: Bij wensen W.16.1.1. en W.16.1.2 mag de Opdrachtnemer in Bijlage F – Invulformulier subgunningscriteria kwaliteit maximaal één wens conformeren. Indien de Opdrachtnemer meer dan één wens conformeert, dan wordt alleen de wens met de hoogste punten bij de beoordeling betrokken.

16.2 Klimaat



16.2.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.2.1	De Opdrachtnemer levert jaarlijks over het voorgaande kalenderjaar een calculatie van haar CO2 emissies op aan CCM, waarbij inzage wordt gegeven in de totale klimaatimpact van de Prestatie (uitgedrukt in CO2-equivalenten), welke dient als basis voor de CO2-compensatie, zoals beschreven in E.16.2.2, W.16.2.1, W.16.2.2 en W.16.2.3. Deze calculatie dient inzichtelijk gemaakt te worden als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages. Hiermee geeft Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots. De resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact van haar organisatie, ofwel <i>Corporate Carbon Footprint (CCF)</i>, uitgedrukt in CO2-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard' en conform ISO14064, ISO14068 of soortgelijke richtlijn gebaseerd op scope 1, 2 en 3 emissies. Deze resultaten dienen geverifieerd te zijn door een (geaccrediteerde) certificeringsorganisatie welke gespecialiseerd is in desbetreffende calculaties voor CO2 en/of CO2-compensatie. Om de totale klimaatimpact van de Prestatie (uitgedrukt in CO2-equivalenten) te calculeren, mag Opdrachtnemer de totale omzet van de Prestatie in het desbetreffende kalenderjaar ten opzichte van haar totale jaaromzet in datzelfde kalenderjaar als procentuele verhouding gebruiken voor het toewijzen van het percentage CO2 van de Prestatie ten opzichte van haar totale CO2 emissies.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving
	<i>Voorbeeld:</i> Jaaromzet van de Prestatie betreft €1.500.000,- en de jaaromzet van Opdrachtnemer €20.000.000,-, dan betreft de procentuele verhouding 7,5%. Dit houdt in dat 7,5% van de totale CO2 emissies in het desbetreffende kalenderjaar toegewezen moet worden aan de Prestatie.
E.16.2.2	De bij de Prestatie vrijgekomen CO2 wordt voor 100% gecompenseerd door middel van The Gold Standard of minimaal gelijkwaardig. <i>Toelichting</i> Onder CO2-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO2-equivalenten) door bijvoorbeeld het vastleggen van CO2 in bomen of het voorkomen van CO2-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Compensatie geschiedt op basis van de LCA-resultaten (uitgedrukt in CO2-equivalenten). De LCA-resultaten mogen ook door de fabrikant beschikbaar worden gesteld. De dienstverlening dient inclusief de kosten voor CO2-compensatie aangeboden te worden. De calculatiemethodiek van de te compenseren hoeveelheid CO2 staat vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Alleen CO2-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO2-reductie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de CDM methodologie. Het Clean Development Mechanism (CDM) stelt eisen aan het vastleggen van de uitgangssituatie en aan de monitoring van een CDM mitigatie project met als doel de hoeveelheid Certified Emission Reductions (CER's) veroorzaakt door het project te bepalen. Deze methodologie is ook van toepassing op Verified Emission Reductions (VER's) en Emission Reduction Units (ERU's). <i>Verificatie:</i> • The Gold Standard of minimaal gelijkwaardig, waarbij gekoppelde projecten bijdragen aan het realiseren van minimaal drie relevante Sustainable Development Goals (SDG's). • Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van The Gold Standard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Relevante SDG's ten aanzien van deze aanbesteding zijn: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15 en 17. <i>Verificatie documentatie dient in ieder geval te bestaan uit:</i> • het contract met de aanbieder van de CO2-compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder;

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving
	• vermelding van de gebruikte certificeringen (The Gold Standard of gelijkwaardig) en de daaraan gekoppelde projecten; • ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid The Gold Standard (indien van toepassing); • bijdrage aan het realiseren van minimaal drie relevante Sustainable Development Goals (SDG's). • kwartaal- en jaarrapportage conform bijlage 10 Standaard Rapportages inclusief bewijs van CO2 Compensatie over de desbetreffende periode (een leveranciersverklaring van de aanbieder en/of inkooporder).
E.16.2.8	Niet van toepassing.
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 en de doelstellingen van de Rijksoverheid. Vanuit dit overleg zal Opdrachtnemer een actieplan aanleveren voor het realiseren van deze doelstellingen.
E.16.2.10	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 Overeenkomst CO2 neutraal zijn.
E.16.2.11	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)fietzen)). Dit betreft transport en bezorging vanaf het laatste distributiepunt binnen Nederland voor afstanden ≤10 kilometer (zgn. 'last-mile'). Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer per kalenderjaar op een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette fietstransport wat tenminste onderstaande informatie bevat: • een verwijzing naar het contract met de aanbieder inclusief een rechtsgeldig ondertekende verklaring van desbetreffende leverancier bestaande uit minimaal het totale aantal ritten en de gerealiseerde emissie reductie (in Kg Co2-eq);
E.16.2.12	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 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst 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 Overeenkomst CO2 neutraal zijn.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving
	Opdrachtnemer per kalenderjaar een rechtsgeldig ondertekende verklaring aan met daarin een overzicht van de voor de Prestatie ingezette voertuigen, 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); Verificatie (op verzoek van Opdrachtgever aan te leveren): • Overzicht van de voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen met daarin minimaal het merk, 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 van een onafhankelijke organisatie (bijv. wagenparkbeheerder of leasemaatschappij) dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet.
E.16.2.13	Voor (het) datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie geldt dat uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst 100% van de geleverde elektriciteit moet zijn opgewekt uit hernieuwbare energiebronnen als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG. De Renewable Energy Factor (REF) voor geleverde en verbruikte energie in het datacentrum moet gelijk zijn aan 1 (100% hernieuwbaar) en worden berekend volgens EN 50600-4-3. Hernieuwbare elektriciteit is elektriciteit volledig opgewekt uit hernieuwbare energiebronnen. Hernieuwbare energiebronnen zijn: wind, zonne-energie, aardwarmte, golfenergie, getijdenenergie, waterkracht, biomassa, stortgas, rioolwaterzuivering gas en biogas (Gedefinieerd in Artikel 1 lid 1, Onderdeel t, van de Elektriciteitswet). Wettelijk is vastgelegd dat de leverancier de Garantie van Oorsprong (GvO) moet afboeken ter onderbouwing van het verkopen van hernieuwbare elektriciteit. Wanneer er in dit document gesproken wordt over hernieuwbare elektriciteit, wordt bedoeld "elektriciteit waarbij GvO's zijn afgeboekt (dit wordt ook wel 'gecanceld' genoemd)". Levering en consumptie van hernieuwbare elektriciteit bestaat uit een combinatie van fysieke levering en consumptie van elektriciteit en het afboeken van de GvO. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • Garantie van oorsprong (GvO) voor de hernieuwbare elektriciteit (via CertiQ). • Geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk die ten aanzien van HE-E minstens even strenge eisen stelt als Richtlijn 2009/28/EG (gecertificeerde leverancier van 100% groene elektriciteit).

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving
	Een extern geverifieerd energiebeheersysteem (ISO 50001) of milieubeheersystemen (EMAS of ISO 14001) die de berekende REF rapporteren worden als bewijs geaccepteerd. <i>Rapportage:</i> Conform bijlage 10 Standaard Rapportages moet Opdrachtnemer per kalenderjaar de herkomst van de geleverde elektriciteit bekendmaken om aan te tonen dat 100% afkomstig was uit hernieuwbare energiebronnen.
E.16.2.14	Voor (het) datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie geldt dat uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een percentage van minimaal 50% van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG moet zijn voorzien van Garanties van Oorsprong (GvO) uit Nederland. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> - Garantie van oorsprong (GvO) voor de hernieuwbare elektriciteit (via CertiQ). - Geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk die ten aanzien van HE-E minstens even strenge eisen stelt als Richtlijn 2009/28/EG (gecertificeerde leverancier van 100% groene elektriciteit).
E.16.2.15	Breedbandapparatuur dient te voldoen aan de eisen zoals omschreven in de meest recente versie van de Code of Conduct on Energy Consumption of Broadband Equipment.
E.16.2.16	Datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie dient/dienen een design power usage effectiveness (dPUE) te hebben van maximaal 1.5. De dPUE wordt berekend conform de standaard ISO/IEC 30134-2. De dPUE waarde wordt bepaald als categorie 1 (PUE1) en betrokken op een kalenderjaar. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> - Bewijs van Blue Angel Data Centers (DE-UZ-228) certificering of gelijkwaardig; - Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van de Blue Angel certificering.
E.16.2.17	Producten welke worden ingezet ten behoeve van de Prestatie beschikken over een actuele EPEAT Gold rating of gelijkwaardig. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> Bewijs van registratie in de EPEAT Register

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving
	• Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van EPEAT Gold standaard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. • Indien Producten beschikken over de meest recente versie van TCO Certified wordt dit ook als gelijkwaardig geaccepteerd. Dit middels een bewijs van registratie in de TCO certified database. In het geval dat er hergebruikte/refurbished producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de EPEAT Gold rating welke geldig was op het moment waarop desbetreffende Producten op de Nederlandse markt kwamen.
E.16.2.18	Opdrachtnemer levert jaarlijks een calculatie op welke de totale additonele maatschappelijke kosten (Eerlijke CO2 Prijs in Euro) bevat op basis van de totale klimaatimpact van de Prestatie (uitgedrukt in CO2-equivalenten) over het voorgaande kalenderjaar. Indien Opdrachtnemer over een klimaatneutrale bedrijfsvoering beschikt conform W.16.2.3 is deze eis niet van toepassing. Deze calculatie dient inzichtelijk gemaakt te worden als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages. <i>Toelichting:</i> Dit betreft een pilot binnen deze overeenkomst gericht op aspecten van zgn. 'True Pricing', waarbij een interne rekenprijs als instrument voor bewustwording binnen de Rijksoverheid wordt gebruikt om te werken richting een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030. Deze Eerlijke CO2-prijs dient gelezen te worden als additionele maatschappelijke kosten welke direct samenhangen met de Prestatie. Om de maatschappelijke effecten als gevolg van broeikasgasuitstoot te kunnen verrekenen, zijn er verschillende initiatieven georganiseerd. De Provincie Utrecht heeft het Klimaatverbond Nederland gevraagd te adviseren over de hoogte van een eerlijke CO₂-prijs. Dit heeft, mede op basis van onderzoek van het Duitse milieuministerie geleid tot een prijs van 875 euro per ton CO₂ prijs wordt als uitgangspunt gebruikt vanaf de ingangsdatum van deze overeenkomst en dient derhalve gebruikt te worden voor Ad 2. Dit bedrag kan jaarlijks door Opdrachtgever gewijzigd worden en wordt in desbetreffend geval in december voorafgaand aan het nieuwe kalender eenzijdig vastgesteld door Opdrachtgever en kenbaar gemaakt aan Opdrachtnemer. De basis voor de calculatie van een Eerlijke CO2-prijs betreft de CO2 Footprint conform E.16.2.1. <i>Voorbeeld:</i> CO2 Footprint van de Prestatie is 20.423kg CO2-eq. x (€875/1.000 kg) = €17.870,12. De afgeronde Eerlijke CO2-prijs is dan €17.871.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving
	NB: Dit betreffen geen kosten die opgenomen dienen te worden in de tariefstelling, het betreft puur een interne rekenprijs voor de Rijksoverheid. Dit heeft tevens geen betrekking of invloed op het gebruik van de eisen en wensen op het gebied van CO2 compensatie.

16.2.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.1	Compensatie middels een hogere standaard wordt beter gewaardeerd. De bij de Prestatie vrijgekomen CO2 wordt voor 100% gecompenseerd middels de Plan Vivo Standard of minimaal gelijkwaardig. Voor een toelichting zie E.16.2.6 <i>Hieraan wordt voldaan middels:</i> • Plan Vivo Standard of minimaal gelijkwaardig, waarbij gekoppelde projecten bijdragen aan het realiseren van minimaal vijf (5) relevante SDG's. • Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van Plan Vivo Standard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Relevante SDG's ten aanzien van deze aanbesteding zijn: 1, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15 en 17. <i>Verificatie documentatie dient in ieder geval te bestaan uit:</i> • het contract met de aanbieder van de CO2-compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder; • vermelding van de gebruikte certificeringen (Plan Vivo Standard of gelijkwaardig) en de daaraan gekoppelde projecten; • ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid Plan Vivo Standard' (indien van toepassing); • bijdrage aan het realiseren van minimaal drie relevante Sustainable Development Goals (SDG's).		50

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	kwartaal- en jaarrapportage conform bijlage 10 Standaard Rapportages inclusief bewijs van CO2 Compensatie over de desbetreffende periode (een leveranciersverklaring van de aanbieder en/of inkooporder).		
W.16.2.2	Compensatie middels de hoogste standaard wordt beter gewaardeerd. De bij de Prestatie vrijgekomen CO2 wordt voor 100% gecompenseerd middels de Fairtrade Climate Standard of minimaal gelijkwaardig. Voor een toelichting zie E.16.2.6 <i>Hieraan wordt voldaan middels:</i> Fairtrade Climate Standard of minimaal gelijkwaardig, waarbij gekoppelde projecten bijdragen aan het realiseren van minimaal drie relevante SDG's. - Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van Fairtrade Climate Standard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Relevante SDG's ten aanzien van deze aanbesteding zijn: 1, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15 en 17. <i>Verificatie documentatie dient in ieder geval te bestaan uit:</i> - het contract met de aanbieder van de CO2-compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder; - vermelding van de gebruikte certificeringen (Plan Vivo Standard of gelijkwaardig) en de daaraan gekoppelde projecten; - ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid Plan Vivo Standard' (indien van toepassing); - bijdrage aan het realiseren van minimaal drie relevante Sustainable Development Goals (SDG's). - kwartaal- en jaarrapportage conform bijlage 10 Standaard Rapportages inclusief bewijs van CO2 Compensatie over de desbetreffende periode (een leveranciersverklaring van de aanbieder en/of inkooporder).		100

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.3	Opdrachtnemer verplicht zich er toe om binnen 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst over een klimaatneutrale bedrijfsvoering te beschikken. Deze verplichting tot een klimaatneutrale bedrijfsvoering geldt vervolgens voor de gehele resterende looptijd van de overeenkomst. Klimaatneutraal betekent dat een organisatie of proces géén broeikasgassen (zoals bijvoorbeeld CO₂) uitstoot óf dat deze uitstoot wordt gecompenseerd. De calculatie van de klimaatimpact geschiedt conform E.16.2.1. <i>Hieraan wordt voldaan middels:</i> - De resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel <i>carbon footprint</i>, uitgedrukt in CO₂-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard' en conform ISO14064 of soortgelijke richtlijn gebaseerd op scope 1, 2 en 3 emissies. - Vanaf het moment van publicatie van ISO14068, geldt voor het eerstvolgende kalenderjaar dat deze nieuwe norm tevens toegestaan is voor het aantonen van klimaatneutraliteit; - Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van ISO14064 of ISO14068. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer.		150

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.4	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een 'Near-Term Target' te formuleren in lijn met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke binnen 24 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). <i>Toelichting:</i> Science Based Targets (SBT) bieden bedrijven een duidelijk omschreven pad om emissies te verminderen in overeenstemming met de doelstellingen van het Klimaatverdrag van Parijs. Near-Term Targets zijn gebaseerd op scope 1 en 2 emissies. Verificatie: - Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. - Opdrachtnemer rapporteert over deze Near-Term Targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'.		100
W.16.2.5	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een Net-Zero doelstelling te formuleren, welke binnen 24 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). <i>Toelichting:</i> Science Based Targets (SBT) bieden bedrijven een duidelijk omschreven pad om emissies te verminderen in overeenstemming met de doelstellingen van het Klimaatverdrag van Parijs. Verificatie: - Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. - Near-Term Targets zijn binnen SBT automatisch onderdeel van een Net-Zero doelstelling. - Opdrachtnemer rapporteert over deze Net-Zero Targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'.		175

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.6	Voor (het) datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie geldt dat uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een percentage van 100% van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG moet zijn voorzien van Garanties van Oorsprong (GvO) uit Nederland. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • Garantie van oorsprong (GvO) voor de hernieuwbare elektriciteit (via CertiQ). • Geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk die ten aanzien van HE-E minstens even strenge eisen stelt als Richtlijn 2009/28/EG (gecertificeerde leverancier van 100% groene elektriciteit).		40
W.16.2.7	Voor (het) datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie geldt dat uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een percentage van 100% van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG moet zijn voorzien van Garanties van Oorsprong (GvO) uit Nederland <u>en</u> dat deze afkomstig dient te zijn uit de hernieuwbare energiebronnen: wind en/of zonne-energie. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • Garantie van oorsprong (GvO) voor de hernieuwbare elektriciteit (via CertiQ). • Geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk die ten aanzien van HE-E minstens even strenge eisen stelt als Richtlijn 2009/28/EG (gecertificeerde leverancier van 100% groene elektriciteit).		75
W.16.2.8	Voor (het) datacenter(s) welke ingezet word(t)(en) ten behoeve van de Prestatie geldt dat de noodstroomvoorziening binnen 24 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst voor 100% op 'groene' waterstof (H2) als brandstof functioneert. Als voorwaarde om waterstof als 'groen' (renewable hydrogen) aan te merken geldt dat voor de productie van deze waterstof, een percentage van 100% van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG moet komen.		100

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W16.2.9	Datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie dienst/dienen uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een design power usage effectiveness (dPUE) te hebben van maximaal 1.25 . De dPUE wordt berekend conform de standaard ISO/IEC 30134-2. De dPUE waarde wordt bepaald als categorie 1 (PUE1) en betrokken op een kalenderjaar.		100
W16.2.10	Datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie dienst/dienen uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een design power usage effectiveness (dPUE) te hebben van maximaal 1.1. De dPUE wordt berekend conform de standaard ISO/IEC 30134-2. De dPUE waarde wordt bepaald als categorie 1 (PUE1) en betrokken op een kalenderjaar.		250

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

- Wensen W.16.2.1, W.16.2.2 en W.16.2.3;
- Wensen W.16.2.4 en W.16.2.5;
- Wensen W.16.2.6 en W.16.2.7;
- Wensen W.16.2.9 en W.16.2.10.

16.3 Circulair



16.3.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.3.1	Vervallen.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving
E.16.3.2	Vervallen.
E.16.3.3	Vervallen.
E.16.3.4	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorkomen dat bij Producten 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.16.3.5	Personeel van Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour.
E.16.3.6	Vervallen.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Nr.	Omschrijving
E.16.3.7	De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor recycling en bestaan niet uit multilayers samengesteld materiaal.
E.16.3.8	De Opdrachtnemer voorziet in een End of Life Management proces om de impact op het milieu te minimaliseren, waaronder hergebruik Producten en accessoires. Dit proces wordt ook daadwerkelijk onafhankelijk toetsbaar toegepast.

16.4 Milieu



16.4.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.4.1	Opdrachtnemer beschikt over een ISO14001 milieumanagementsysteem, waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: • milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie; • concrete maatregelen die Opdrachtnemer 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> Verificatie: Hieraan wordt voldaan middels: • ISO 14001-certificaat of een gelijkwaardig certificaat; • Gelijkwaardigheid wordt aangetoond middels een verklaring van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

E.16.4.2	Producten welke worden ingezet ten behoeve van de Prestatie dienen te voldoen aan vigerende REACH wetgeving . Voor nieuwe producten geldt dat de vigerende REACH wetgeving van toepassing is. Voor hergebruikte producten/ onderdelen geldt dat de geldende REACH wetgeving ten tijde van productie van toepassing is.
E.16.4.3	Producten welke worden ingezet ten behoeve van de Prestatie beschikken dienen te voldoen aan vigerende RoHS wetgeving. Voor nieuwe producten geldt dat de vigerende RoHS wetgeving van toepassing is. Voor hergebruikte producten/onderdelen geldt dat de geldende RoHS wetgeving ten tijde van productie van toepassing is.

16.5 Ketenverantwoordelijkheid (ISV)



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.

16.5.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.5.1	Opdrachtnemer 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.16.5.2	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.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

	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.16.5.3	Risicoanalyse Dienstverlening– uiterlijk 3 maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de Overeenkomst 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 gehele keten van het productieproces (van grondstoffen tot en met ten minste final assembly); 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.16.5.4	Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de Overeenkomst wordt een plan van aanpak door Opdrachtnemer verstrekt aan CCM om de risico's die in de risicoanalyse uit eis E.16.5.3 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. Indien de opdrachtnemer aangesloten is bij een IMVO-sectorconvenant, kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. De opdrachtnemer kan hier melding van maken in het plan van aanpak. Ook wanneer opdrachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in het plan van aanpak gemeld worden. Het betekent echter niet dat de opdrachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet. Opdrachtnemer dient te controleren of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, zal de opdrachtnemer in zijn plan van aanpak moeten uitwerken welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd gaan worden om deze te mitigeren. 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.16.5.5	Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer aan CCM jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst over zijn

Paraaf Opdrachtgever:

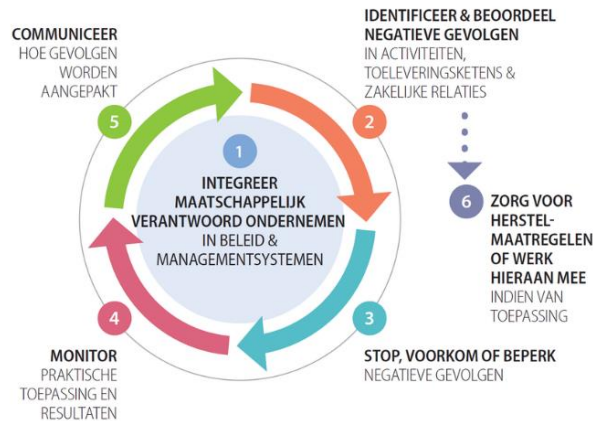
Paraaf Opdrachtnemer:

	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)jaarsverslag. 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.16.5.3; 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. Bij de invulling van deze verplichtingen dient opdrachtnemer uit te gaan van: de handreiking due diligence voor bedrijven, zoals raadpleegbaar via de handreiking due-diligence voor bedrijven Opdrachtnemer kan daarnaast ook gebruik maken van onderstaande informatie en handreikingen: • PIANOO website over internationale sociale voorwaarden; • OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen; • RBA Practical Guide. 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.
--	--

16.5.2 Wensen

In deze aanbesteding wordt gebruik gemaakt van OECD Due Diligence Handreiking voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Opdrachtgever wil Opdrachtnemers stimuleren om conform het due diligence proces van de OECD te streven naar het voorkomen ofwel mitigeren van misstanden, op zowel sociale aspecten als milieuaspecten, in zijn keten. Samenvattend ziet het due diligence proces er in 6-stappen als volgt uit:

HET DUE DILIGENCE-PROCES & ONDERSTEUNENDE MAATREGELEN



Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.5.1	Opdrachtnemer conformeert zich tot het integraal uitvoeren van het Due Diligence proces op basis van de 6 stappen/indicatoren van het OECD-framework: 1. MVO en due diligence voor de waardeketen verankeren in beleid en management Indicator 1; a. Opdrachtnemer heeft openlijk toegezegd om due diligence uit te voeren zoals omschreven in de OECD-richtlijnen b. Opdrachtnemer heeft op bestuursniveau verantwoordelijkheden voor MVO toegekend. 2. De belangrijkste risico's in de waardeketen voor telecommunicatie diensten vaststellen en beoordelen Indicator 2; a. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij telecommunicatie diensten expliciet hebben aangewezen als een product waarvoor belangrijke sociale en milieurisico's gelden in de waardeketen. b. Opdrachtnemer kan aantonen (bijvoorbeeld via een LCA of een andere analyse van de volledige levenscyclus of waardeketen) dat zij specifieke belangrijke sociale en milieurisico's voor telecommunicatie diensten hebben vastgesteld en beoordeeld. c. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij belanghebbenden op zinvolle wijze hebben		125

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

	betrokken bij het in kaart brengen en beoordelen van risico's 3. Belangrijke risico's in de waardeketens van telecommunicatie diensten aanpakken Indicator 3; - Opdrachtnemer kan aantonen dat zij een actieplan ontwikkeld hebben (bijvoorbeeld via een corrigerende maatregel vanuit JAC / een stappenplan voor verbetering of een andere methode) om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico aan te pakken. - Opdrachtnemer kan aantonen dat zij ten minste één specifiek sociaal of milieurisico effectief hebben aangepakt. - Opdrachtnemer kan aantonen dat zij belanghebbenden op zinvolle wijze hebben betrokken bij aanpakken van risico's. 4. Volgen van maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketens van telecommunicatie diensten aan te pakken Indicator 4; - Opdrachtnemer kan met controleerbaar bewijs aantonen dat zij de voortgang hebben gevolgd van hun inspanningen om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico aan te pakken. 5. Communiceren over maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketen van telecommunicatie diensten in kaart te brengen en aan te pakken Indicator 5 - Opdrachtnemer heeft openbaar gecommuniceerd over maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketen telecommunicatie diensten in kaart te brengen en aan te pakken. - Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever, informatie verschaffen over due diligence inspanningen met zakelijke partners op belangrijke knelpunt hefboompunten zoals smelt- en raffinagebedrijven. 6. Herstel van schadelijke effecten in de waardeketen van telecommunicatie diensten mogelijk maken Indicator 6; - Opdrachtnemer heeft openlijk toegezegd de toegang tot rechtsmiddelen in zijn waardeketens te bevorderen en faciliteren. - Opdrachtnemer kan aantonen dat zij bij tenminste één actor in de waardeketen hun invloed hebben aangewend om het verhelpen van schadelijke effecten te faciliteren.		
--	--	--	--

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

	c. Opdrachtnemer heeft een buitenrechtelijke bezwaarprocedure in het leven geroepen op bedrijfs- of operationeel niveau dat toegankelijk is voor diegenen die schadelijke effecten ervaren van zakelijke relaties in zijn waardeketens. <i>Toelichting:</i> • OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen		
W.16.5.2	Opdrachtnemer is lid van de Joint Audit Cooperation (JAC) en communiceert hierover publiekelijk, 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.		25

16.6 Diversiteit & Inclusie



Met het thema diversiteit en inclusie wil Opdrachtgever onder andere invulling geven aan de doelstelling uit het nationaal plan MVI 2021-2025, namelijk “een diverse en inclusieve samenleving en bedrijfsleven waarin iedereen wordt behandeld en beoordeeld op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn, van wie ze houden, waar ze vandaan komen of wat ze geloven”.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

16.6.1 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.6.1	Opdrachtnemer ondertekent binnen 3 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst het Charter Diversiteit en committeert zich er toe een effectief diversiteitsbeleid te bevorderen. Wat is een inclusieve organisatie? Een inclusieve organisatie maakt zo goed mogelijk gebruik van de diverse talenten en vermogens op de arbeidsmarkt. In een inclusieve werkomgeving komen alle (toekomstige) werknemers tot hun recht, ongeacht hun leeftijd, levensfase, functieverblijfsduur, geslacht of herkomst. Alle medewerkers worden gerespecteerd. Verschillen worden gewaardeerd en zelfs gezocht om voor het werk te benutten. <i>Rapportage:</i> • Per kalenderjaar conform bijlage 10 - Standaard rapportages; • De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands of Engels opgesteld zijn.		50

16.7 Sociale Aspecten (social return)



Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:

- 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.
- Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
- Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
- Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
- De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

- l) Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

Als de in 16.7 onder punt a t/m l genoemde wetten worden opgevolgd door nieuwe wetten, 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.

16.7.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.7.1	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de Loonsom.
E.16.7.2	Opdrachtnemer dient maximaal 3 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst 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.
E.16.7.3	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. Indien gebruik wordt gemaakt van Wizzr, vervalt voor Opdrachtnemer de bovenstaande rapportagewijze en geschiedt verantwoording middels de software.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

16.7.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.7.1	Niet van toepassing		n.v.t.
W.16.7.2	Niet van toepassing		n.v.t.
W.16.7.3	Niet van toepassing		n.v.t.
W.16.7.4	Niet van toepassing		n.v.t.
W.16.7.5	Niet van toepassing		n.v.t.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

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 looptijd van de Overeenkomst namelijk:

- Migratie bij aanvang van de Overeenkomst is de overgang van vóór de aanvang van de Overeenkomst in gebruik zijnde diensten en daaraan gerelateerde processen naar een nieuwe situatie met Diensten;
- Migratie tijdens de looptijd van de Overeenkomst is de overgang van bestaande Diensten en daaraan gerelateerde processen naar een nieuwe versie;
- Migratie aan einde van de Overeenkomst is de overgang van in gebruik zijnde Diensten en daaraan gerelateerde processen naar een nieuwe situatie met nieuwe diensten.

In Bijlage 18 – Migratie zijn de onderkende Migraties beschreven.

18 Aanvang Overeenkomst

18.7 Inrichten Prestatie

18.7.1 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 Opdrachtgever geaccepteerd.
E18.1.2	Het inrichten van de volledige dienstverlening wordt binnen twee (2) maanden afgerond. Uitsluitend na goedkeuring van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever te bevorderen richt de Opdrachtnemer volgens Bijlage 12 – Online portaal een online portaal in binnen twee (2) maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

18.8 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

18.8.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E18.2.1	Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst 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 Overeenkomst van toepassing zijn. Opdrachtgever levert de initiële DAP opzet. Dit DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst vastgesteld te zijn door CCM.
E18.2.2	Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst 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 Overeenkomst van toepassing zijn. CCM levert het initiële template DAP DCM en Opdrachtnemer aan. Opdrachtgever levert de initiële DAP opzet. Dit template DAP DCM en Opdrachtnemer dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst vastgesteld te zijn door CCM.
E18.2.3	Direct na inwerkingtreding van de 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 Overeenkomst van toepassing zijn. Dit DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst 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 Overeenkomst 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 Overeenkomst teniet doen.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

19 Einde Overeenkomst

19.7 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 re-transitie aan het einde van de Overeenkomst. 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 Overeenkomst en houdt de informatie beschikbaar voor de betreffende Deelnemers die onder de Overeenkomst vallen.
E19.1.4	De Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke informatie van de Deelnemer aan het einde van de Overeenkomst 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.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer: