



Bijlage 02

Specificatie van de Prestatie

**IWR2023 | Werkplekhardware |
iOS, iPadOS & MacOS Devices
(incl. optionele Accessoires en
Diensten)**

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie definitief
Referentie: IUC 202303067

Inhoudsopgave

1.	Toelichting Techniek en functionaliteit	6
1.1.	Algemeen	6
1.1.1.	Scope	6
1.1.2.	Kernassortiment	6
1.1.3.	Speciale Diensten	6
2.	Techniek en functionaliteit	8
2.1.	Algemeen	8
2.1.1.	Eisen	8
2.2.	iOS, iPadOS en MacOS Devices	9
2.2.1.	Eisen	9
2.3.	Accessoires	9
2.3.1.	Eisen	9
2.4.	Diensten	10
2.4.1.	Eisen (menukaart-Diensten die geprijsd dienen te worden)	10
2.4.2.	Eisen (met betrekking tot Huur)	12
2.4.3.	Aanpassing prijzen en tarieven	13
2.5.	Voorwaarden Tarieven	14
3.	Toelichting Beheer en organisatie	16
3.1	Governance bij het Rijk	16
3.2	Actoren	16
3.3	Overleg	18
3.4	Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer	18
3.5	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	19
	• 3.5.1 Centrale DAP	19
	• 3.5.2 Decentrale DAP	19
3.6	Serviceherstelmaatregelen	19
	• 3.6.1 Escalatie	20
	• 3.6.2 Service Credit regime	20
	• 3.6.3 Evaluatie en verbeterplan	21
	• 3.6.4 Step-in rights	21
	• 3.6.5 Audits	22
4.	Algemeen beheer en Organisatie	23
5.	Governance	24
5.1.	Algemeen	24
5.2.	Overleg	24
6.	Serviceherstelmaatregelen	25
6.1.	Escalatie	25
6.2.	Service Credit regime	25
6.3.	Evaluatie en verbeterplan	26
6.4.	Step-in rights	26
6.5.	Audit	27
7	Online Portaal	28
8	Service Levels	29

8.1	Servicedesk.....	29
8.2	Incidentafhandeling via de servicedesk.....	31
8.3	Garantieafhandeling	33
8.4	Reparatie en onderhoud.....	35
8.5	Innemen Producten en Diensten	35
8.6	Prestatie op Locatie	35
9	Advies.....	36
10	Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren	37
10.1	Bestellen	37
10.2	Speciale Producten en Speciale Diensten	38
10.3	Elektronisch bestellen en factureren.....	38
10.4	Webshop	39
10.5	Leveren	39
10.6	Accepteren	40
10.7	Factureren.....	41
11	Rapportages.....	43
12	Configuratiebeheer	44
13	Beveiliging	45
14	Vervallen.....	47
15	Toelichting MVO	48
16	Duurzaamheid	50
16.1	Algemeen	50
16.1.1	Eisen	50
16.1.2	Wensen	51
16.2	Klimaat.....	52
16.2.1	Eisen.....	52
16.2.2	Wensen	57
16.3	Circulair.....	61
16.3.1	Eisen	61
16.3.2	Wensen	68
16.4	Milieu	69
16.4.1	Eisen	69
16.5	Ketenverantwoordelijkheid (ISV)	72
16.5.1	Eisen	72
16.5.2	Wensen	74
16.6	Diversiteit & Inclusie	76
16.6.1	Wensen	77
16.7	Sociale aspecten (social return)	77
16.7.1	Eisen	78
16.7.1.1	Wensen	79
17	Toelichting Migratie	80
18	Aanvang Raamovereenkomst	80
18.1	Inrichten Prestatie	80
18.1.1	Eisen	80
18.2	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	81

18.2.1	Eisen	81
19	Einde Raamovereenkomst.....	82
19.1	Eisen.....	82

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Hoofdpdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2023|WpHW|iOS, iPadOS & MacOS Devices (incl. optionele Accessoires en Diensten).

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

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

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

Binnen deze Bijlage worden de eisen en wensen beschreven voor de Aanbesteding IWR2023|Werkplekhardware|iOS, iPadOS & MacOS Devices (incl. optionele Accessoires en Diensten). In dit document wordt voor deze Aanbesteding de verkorte schrijfwijze gebruikt: IWR2023|WpHW|iOS, iPadOS & MacOS Devices.

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

Deel 1: Techniek en functionaliteit

1. Toelichting Techniek en functionaliteit

1.1. Algemeen

1.1.1. Scope

De scope van de Raamovereenkomst (ROK) betreft de verwerving (Koop of Huur) van werkplek gerelateerde iOS, iPadOS & MacOS Devices (inclusief optionele Accessoires en Diensten). Een gedetailleerde beschrijving van de scope (en wat niet in de scope is) vastgelegd in hoofdstuk 1 van het Beschrijvend document.

1.1.2. Kernassortiment

De top 80% van de voornaamste, qua aantallen, Producten per Productcategorie is opgenomen in het Kernassortiment (zie Bijlage 34). Voor Producten uit dit Kernassortiment gelden specifieke eisen ten aanzien van maximale levertijden. Bijlage 34 zoals opgenomen in de Aanbestedingsdocumentatie geldt als Kernassortiment bij de start van de Raamovereenkomst. Het Kernassortiment kan wijzigen gedurende de duur van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is verplicht dit Kernassortiment actueel te houden. Per eerste van ieder kalenderkwartaal dient Opdrachtnemer een actuele versie van het Kernassortiment beschikbaar te stellen aan elke Deelnemer.

1.1.3. Speciale Diensten

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

Een voorbeeld van een Speciale dienst is mobile-Device-management. Bij deze Dienst voert een Opdrachtnemer het beheer over mobiele ICT-werkplekken van één of meer Deelnemers. Met deze Dienst maakt Opdrachtnemer onderdeel uit van de operationele processen van een Deelnemer rondom de gebruiksfase van mobiele apparatuur. Hieronder wordt onder andere verstaan:

- uitgifte van mobiele apparatuur;
- ondersteuning van Eindgebruikers bij het gebruik en problemen met het gebruik van de mobiele ICT-werkplekken. Dit kan in de vorm van training en advies;
- image deployment;
- beheer van de installed base van mobiele ICT-werkplekken;
- bij verlies/diefstal van hardware zorgen voor vervanging;
- actueel houden van een gebruikersadministratie eventueel onderdeel van de CMDB;
- bieden van rapportages uit de gebruikersadministratie;

- innemen van (overtollig) apparatuur en coördineren van hergebruik of afvoer ter vernietiging;
- namens de Deelnemer, contacten onderhouden met de telecom operator voor telecom-specifieke beheeractiviteiten. Voorbeelden hiervan zijn het instellen van gebruikersprofielen voor spraak en/of data en het opvragen van rapportages.

Voor de uitvoering van deze Dienst kan de Opdrachtnemer een aparte desk inrichten op locatie van de Deelnemer als baliefunctie. Een Deelnemer kan deze Dienst, of delen ervan, afnemen als Speciale dienst in een Nadere overeenkomst.

2. Techniek en functionaliteit

2.1. Algemeen

2.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E2.1.1	De kosten van alle in Bijlage 2 – specificatie van de prestatie genoemde eisen en wensen zijn inbegrepen in de Tarieven van de Producten en Diensten die onder deze Raamovereenkomst worden afgenomen in Nadere overeenkomsten. Uitzondering hierop vormen de eisen en wensen waarachter een artikelnummer is opgenomen. Dit artikelnummer verwijst naar een apart Tarief in de Tarieflijst waaronder de betreffende eisen en/of wensen vallen.
E2.1.2	Elektrische producten die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, zijn geschikt voor een netspanning van zowel 110 als 230 volt en 50/60 Hz. Bij Producten welke voorzien zijn van een eigen voeding: dit is een schakelende voeding.
E2.1.3	Leverancier heeft een inspanningsverplichting om voor opdrachten van Rijksdienst Caribisch Nederland een lokale onderaannemer te contracteren uit Caribisch Nederland om lokaal (onsite) support en andere ondersteunende activiteiten te verrichten.
E2.1.4	Leverancier biedt de mogelijkheid om lokaal support (support uit Cariben) aan te bieden op de gevraagde Producten, eventueel via onderaannemers, in Caribisch Nederland indien Deelnemer Rijksdienst Caribisch Nederland hierom vraagt.
E2.1.5	Op verzoek van een Deelnemer kunnen elektrische Producten, die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, worden aangesloten met een in het buitenland gebruikt aansluitsnoer.
E2.1.6	Alle te leveren Producten zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken (bijvoorbeeld: geen SIM-locks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen), tenzij Deelnemer, in uitzonderlijke gevallen hiervoor vrijstelling verleent.
E2.1.7	Gedurende de periode dat een Product kan worden besteld bij Opdrachtnemer zijn er van de zijde van Opdrachtnemer geen dusdanige modificaties aan het Product, waardoor een wijziging aan het (operating)system-image noodzakelijk is die van invloed is op de werking van de in gebruik zijnde Producten van hetzelfde model bij Deelnemer.
E2.1.8	Indien noodzakelijk worden de te leveren Producten geleverd inclusief de laatste versie van hardwaregebonden systeemprogrammatuur waaronder firmware of microcode. Eventuele Gebruiksrechten (licenties) worden meegeleverd.
E2.1.9	Opdrachtnemer biedt verbeterde versies, Patches en nieuwe versies van geleverde Product gebonden software aan. Dit geldt niet voor een operating system dat bij aanschaf is meegeleverd.
E2.1.10	De Opdrachtnemer levert de Producten op ieder door de Deelnemer gewenst adres binnen Nederland af en op verzoek van Deelnemer in het buitenland.

2.2. iOS, iPadOS en MacOS Devices

2.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E2.2.1	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst apparatuur gebaseerd op iOS, iPadOS, MacOS en WatchOS leveren.
E2.2.2	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst apparatuur gebaseerd op iOS, iPadOS, MacOS en WatchOS leveren die in combinatie met de juiste configuratie en/of aanvullend component (bijv. SIM-kaart), zijn ingericht voor spraak- en/of dataverkeer over de op dat moment gangbare netwerken (zoals 2G, 3G, 4G, 5G (en eventuele opvolgers), WiFi etc.).
E2.2.3	Wanneer het Product door een Deelnemer vooraf vastgestelde periode niet is gebruikt, kan dit automatisch worden vergrendeld.
E2.2.4	Voor Producten geldt dat bij iedere nieuwe toegangssessie moet de gebruiker opnieuw geïdentificeerd kunnen worden.
E2.2.5	De te leveren Producten zijn bedoeld voor de Nederlandse markt en kunnen in de Nederlandse taal ingesteld worden.
E2.2.6	Indien de batterij van het Product leeg is, dan wel verwijderd wordt, mag dit niet tot gegevensverlies van de opgeslagen instellingen en gebruikersdata leiden.
E2.2.7	Opdrachtnemer heeft de status Apple Authorised Enterprise Reseller of gelijkwaardig (zie geschiktheidseisen) binnen de Europese markt.
E2.2.8	Opdrachtnemer geeft minimaal 5 jaar lang beveiligingsupdates voor de besturingssystemen voor de Devices vanaf het moment van introductie op de Nederlandse markt. De kosten hiervoor zijn doorberekend in de prijs voor het Product.
E2.2.9	Additionele kortingen vanuit Apple worden door Opdrachtnemer direct doorberekend in de productprijzen van Deelnemers.
E2.2.10	Device Enrollment Program (DEP) registratie van Producten binnen scope van de Raamovereenkomst dient plaats te vinden via de "whitelist chain of custody" die fabrikant hanteert zodat de Deelnemer er zeker van kan zijn dat registraties conform de richtlijnen van fabrikant worden uitgevoerd en uitgevoerd blijven worden. Door deze richtlijnen wordt gewaarborgd dat de toestellen altijd via een vertrouwde keten in beheer worden gebracht. De richtlijnen van de fabrikant zijn op te vragen bij de fabrikant.
E2.2.11	DEP-registraties voor het registreren van Producten binnen scope van de Raamovereenkomst in Apple Business Manager dienen via Zero Touch te worden uitgevoerd door Opdrachtnemer in het kader van beveiliging en beheersbaarheid. De handmatige procedure voor DEP-registratie is dus niet toegestaan, tenzij de Deelnemer hierom verzoekt.

2.3. Accessoires

2.3.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E2.3.1	Alle data/informatie op een aangeboden beveiligde USB-stick en de daarin eventueel aanwezige geheugenkaarten, is versleuteld d.m.v. een - volgens de gangbare standaarden voldoende robuust geachte - versleutelingalgoritme. Dat is in ieder geval AES256 of beter.

2.4. Diensten

2.4.1. Eisen (menukaart-Diensten die geprijsd dienen te worden)

Nr	Omschrijving	Artikelnummer
E2.4.1.1	Op verzoek van een Deelnemer voorziet de Opdrachtnemer Producten van een unieke markering t.b.v. assetmanagement met een door de Deelnemer aangeleverde ID-sticker of RFID. Daarbij levert Opdrachtnemer een bestand met relevante ID's (serienummer, MAC adres, IMEI nummer, etc.) om de in gebruik zijnde CDMB te vullen.	D-01
E2.4.1.2	Op verzoek van een Deelnemer voorziet de Opdrachtnemer Producten van een unieke markering t.b.v. assetmanagement op verschillende manieren zoals laseren etc. Daarbij levert Opdrachtnemer een bestand met ID's om de in gebruik zijnde CDMB te vullen.	D-02
E2.4.1.3	Op verzoek van een Deelnemer voert de Opdrachtnemer een Dead-On-Arrival (DOA)-test uit van een Product inclusief de afhandeling en omruil in geval van een DOA.	D-03
E2.4.1.4	Op verzoek van een Deelnemer verwijdert Opdrachtnemer de geplakte stickers/RFID's van Producten.	D-04
E2.4.1.5	Op verzoek van een Deelnemer biedt Opdrachtnemer opslag aan voor Producten in het kader van een c.p. levering. Dit is kort- of langdurige opslag inclusief verzekering tegen brand, diefstal, waterschade etc. Daarnaast aan de buitenkant van de dozen/verpakkingsmaterialen duidelijk de naam van de Deelnemer en het inkoopnummer vermelden, zodat duidelijk is welke pallets deel uitmaken van de betreffende partij goederen.	D-05
E2.4.1.6	Op verzoek van de Deelnemer plaatst Opdrachtnemer een sim kaart in het Product.	D-06
E2.4.1.7	Op verzoek van de Deelnemer verpakt Opdrachtnemer een doos met de volgende items: een tas met daarin een Device inclusief bijbehorende Accessoires.	D-07
E2.4.1.8	Op verzoek van de Deelnemer verzend Opdrachtnemer Producten naar een thuislocatie van eindgebruikers. Hiervoor dient tussen Deelnemer en Opdrachtnemer de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 28 - Verwerkersovereenkomst) afgesloten te worden als onderdeel van de Nadere overeenkomst.	D-08

E2.4.9	Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer binnen en buiten garantie reparatiewerkzaamheden uit op Locatie van de Deelnemer. De Opdrachtnemer mag voor het uitvoeren van reparatiewerkzaamheden op Locatie één maal per dag voorrijkosten in rekening brengen.	D-09
E2.4.10	Op verzoek van een Deelnemer voert Opdrachtnemer buiten de garantie reparatiewerkzaamheden uit aan Producten. De geoffreerde kosten buiten garantie worden opgebouwd uit een Uurtarief en kosten van onderdelen.	D-10
E2.4.11	Niet van toepassing	n.v.t.
E2.4.12	Op verzoek van een Deelnemer stelt Opdrachtnemer een technicus beschikbaar om de Deelnemer te ondersteunen op het vlak van Producten met een image-test en de productselectie.	D-12
E2.4.13	Niet van toepassing	n.v.t.
E2.4.14	Op verzoek van een Deelnemer pakt Opdrachtnemer de Producten uit inclusief de meebestelde Accessoires.	D-14
E2.4.15	Op verzoek van een Deelnemer levert Opdrachtnemer een Mobiele ICT-werkplek gebruiksklaar op. De minimale afname van gebruiksklaar opleveren is 50 Producten. Gebruiksklaar opleveren bestaat uit: – gedelegeerd afroepen van Producten van derden (zoals sim kaarten); – op aanwijzing van de Deelnemer plaatsen in een Locatie van de Deelnemer, inclusief het logistieke proces; – plaatsen/monteren van een door de Deelnemer aangeleverde anti-diefstal beveiliging (bijvoorbeeld een Kensington lock). – apparatuur aansluiten op het netwerk van de Deelnemer en testen op correcte werking volgens een door de Deelnemer aangeleverde test; – mobiele ICT-werkplek aansluiten aan een mobiel netwerk door invoegen van een SIM-kaart en configureren van het Product; – apparatuur overdragen aan de beheerorganisatie van de Deelnemer.	D-15
E2.4.16	Niet van toepassing.	N.v.t.
E2.4.17	Op verzoek van een Deelnemer inventariseert Opdrachtnemer apparatuur op Locatie(s) van de Deelnemer. Met een minimale afname van vier uur.	D-17
E2.4.18	Op verzoek van een Deelnemer levert Opdrachtnemer een elektronische CMDB lijst aan n.a.v. inventarisatie. Met een minimale afname van vier uur.	D-18
E2.4.19	Op verzoek van een Deelnemer verricht Opdrachtnemer modificatie werkzaamheden (b.v. inbouw van componenten of SIMs overzetten) aan geleverde Producten of Producten die al in het bezit zijn van de Deelnemer.	D-19
E2.4.20	Op verzoek van Deelnemer bevestigt Opdrachtnemer, voor datum levering aan de Deelnemer, de screenprotector en/of een privacy scherm op de juiste wijze op het Product.	D-20

E2.4.21	Op verzoek van Deelnemer bevestigt Opdrachtnemer, voor datum levering aan de Deelnemer, de beschermcase op de juiste wijze op het Product.	D-21
---------	--	------

2.4.2. Eisen (met betrekking tot Huur)

E2.4.2.1	Deelnemer heeft de keus om bij de verwerving naast Koop ook Huur af te nemen.
E2.4.2.2	Deelnemer zet het Device bij einde huurtermijn terug naar fabrieksinstellingen. Opdrachtnemer is verplicht om te controleren of dit daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Ingeval reset fabrieksinstellingen niet blijkt te hebben plaatsgevonden retourneert de Opdrachtnemer het Device aan Deelnemer zodat deze alsnog het Device terugzet naar de fabrieksinstellingen.
E2.4.2.3	Alle Eisen en Wensen uit dit document gelden ook voor verwerving via Huur
E2.4.2.4	Opdrachtnemer stemt ermee in dat bij expiratie van de huurperiode de Deelnemer binnen een termijn van 90 dagen de betreffende Device(s) inlevert bij Opdrachtnemer. Deelnemer is gerechtigd de Devices zonder originele verpakking en toebehoren te retourneren bij Opdrachtnemer zonder financiële consequenties voor Deelnemer. Opdrachtnemer verzorgt de retourlogistiek vanaf de door Deelnemer op te geven locatie.
E2.4.2.5	De Grading methodiek van te retourneren gehuurde Devices, is vastgelegd in Bijlage 15 Model Nadere overeenkomst.
E2.4.2.6	Opdrachtnemer vermeldt het Restwaardepercentage van de betreffende gehuurde Device in de Nadere offerte en/of Webshop. Dit Restwaardepercentage wordt tevens opgenomen in de Opdrachtverstrekking.
E2.4.2.7	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat Opdrachtverstrekkingen voor huur van Producten binnen een periode van 15 dagen na datum inwerkingtreding Raamovereenkomst kunnen worden verstrekt.
E2.4.2.8	Ingeval het Device aan het einde van de huurtermijn door Deelnemer niet wordt aangemeld voor retournering, is Opdrachtnemer gerechtigd tot een vergoeding van de Deelnemer ter hoogte van de Bruto Restwaarde van het Device.
E2.4.2.9	Ingeval het Device aan het einde van de huurtermijn door Deelnemer wel wordt aangemeld voor retournering, is Opdrachtnemer gerechtigd tot een vergoeding van de Deelnemer ter hoogte van het verschil tussen de Bruto Restwaarde en de Netto Restwaarde van het Device.
E2.4.2.10	Deelnemer heeft het recht tot inzage in de toepassing van en de rapportage over de in opdracht van Opdrachtnemer uitgevoerde Grading.

E2.4.2.11	Bij inlevering van gehuurde Producten wordt de Netto Restwaarde bepaald door de staat van het Product. Hiervoor geldt de onderstaande Gradings tabel:	
	Grading	Vermindering van de Bruto Restwaarde
	Excellent (A)	0%
	Good (B)	0%
	Acceptable/Fair (C)	25%
	In geval het toestel defect is of meer beschadigd conform grading (C), dat wil zeggen barsten in scherm of behuizing en waterschade, is de Netto Restwaarde nihil. In onderstaande overzicht worden de gradings verder toegelicht: Excellent (A): Scherm geen krassen, behuizing geen zichtbare cosmetische beschadigingen zoals krassen en deuken wanneer het product op 30 cm afstand wordt gehouden. Apparaat is volledig functioneel. Good (B): Scherm geen krassen. Behuizing lichte krasjes nauwelijks zichtbaar wanneer het product op 30 cm afstand wordt gehouden en niet voelbaar. Apparaat is volledig functioneel. Acceptable (C): Scherm met klein aantal ondiepe krasjes, onzichtbaar wanneer het scherm is ingeschakeld. Behuizing: lichte krasjes, duidelijk zichtbaar wanneer het product op 30 cm afstand wordt gehouden en enigszins voelbaar. Apparaat is volledig functioneel.	
E2.4.2.12	Opdrachtnemer berekent in de Nadere offerte de Netto prijs bij huur per maand conform (de opbouw van) het in Bijlage 35 opgenomen Model Berekening Netto prijs.	

2.4.3. Aanpassing prijzen en tarieven

2.4.3.1. Indexering Diensten

De Tarieven voor Diensten (betreft alleen de Tarieven in Bijlage 03 voor Diensten) worden gedurende de eerste twee jaar van de looptijd van de Raamovereenkomst niet geïndexeerd. Bij het vaststellen van de Tarieven voor de Diensten zoals die daarna gaan gelden, worden de algemene prijsontwikkelingen binnen de commerciële dienstverlening als startpunt genomen voor de (eventuele) aanpassing van Tarieven. Het prijsindexcijfer dat op dit moment het nauwkeurigst de prijsontwikkelingen bijhoudt van Diensten gerelateerd aan IWR2021|WpHW, is de CBS-Dienstenprijsindex (DPI). Dit cijfer representeert de prijsfluctuaties van Diensten in de zakelijke dienstverlening. Zie StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (cbs.nl)

Indien het CBS voor een bepaalde maand geen indexcijfer bekendmaakt, wordt het gepubliceerde indexcijfer van de maand ervoor overgenomen.

De tariefaanpassing die na twee jaar jaarlijks aan de hand van het indexcijfer wordt doorgevoerd, wordt gebaseerd op de prijsfluctuatie zoals die heeft plaatsgevonden over het laatste jaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de aanpassing. Het te hanteren Tarief vanaf het derde contractjaar is dus niet gebaseerd op de prijsfluctuatie gedurende de eerste twee contractjaren, maar beperkt zich tot de prijsfluctuatie over het tweede contractjaar. Prijsindexcijfers worden echter vastgesteld na afloop van de periode waarop het cijfer betrekking heeft, en zijn daarom ook niet direct na afloop van de betreffende periode beschikbaar. Daarom wordt er voor gekozen om de te beschouwen periode van een jaar niet direct te laten aansluiten op de ingangsdatum van de Tariefaanpassing, maar deze enigszins in de tijd naar voren te plaatsen. Hiertoe

wordt het laatst openbaar gepubliceerde indexcijfer dat bekend is op de datum dat de Raamovereenkomst loopt, gebruikt als einddatum van de te beschouwen periode. De begindatum wordt verkregen door hier 4 kwartalen vanaf te trekken.

Voorbeelden:

Stel:

- In het 3e jaar van de Raamovereenkomst is de datum 1 juli 2023;
- Het laatst gepubliceerde indexcijfer is van het 1e kwartaal 2022;
 - de te beschouwen periode is van 2e kwartaal 2021 t/m 1e kwartaal 2022.

Stel:

- Indexcijfer 2e kwartaal 2021 is 4,00;
- Indexcijfer 1e kwartaal 2022 is 4,12;
 - Tarieven van de Diensten worden aangepast met de factor $4,12/4,00 = 1,03$ (= een verhoging van 3%).

Het uit de indexering voortvloeiende percentage wordt door CCM vastgesteld, die daarover Opdrachtnemer informeert. De resulterende gewijzigde Tarieven worden vervolgens vastgelegd als een wijziging op de Raamovereenkomst

2.5 Voorwaarden Tarieven

E 2.5.1	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het Product of de Dienstverlening zijn voor rekening van Inschrijver.
E 2.5.2	De door Apple in haar prijslijst vastgelegde prijzen mogen ten behoeve van deze Raamovereenkomst uitsluitend op de eerste dag van elk nieuw kwartaal worden geactualiseerd. Deze geactualiseerde prijzen gelden alsdan voor de vaststelling van Netto huurprijs per maand in de nieuwe Nadere offertes en in de webshop, met inachtneming van eis 2.5.5. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op of voor de eerste dag van een betreffend nieuw kwartaal over de nieuwe prijslijst inclusief een markering van gewijzigde prijzen.
E 2.5.3	De Netto huurprijs per maand ten behoeve van nieuwe Nadere offertes en in de webshop, wordt aangepast aan de hand van toepassing van de Rentecorrectie. Voor het begrip Rentecorrectie wordt verwezen naar Bijlage 01 - Begrippenlijst en Bijlage 35 – Model huurprijsberekening. Renteschommelingen tot en met 0,5 % (naar beneden en naar boven) t.o.v. de Referentierente, zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Indien een renteschommeling meer dan 0,5 % t.o.v. de Referentierente is, dan vindt verrekening van de <u>gehele</u> renteschommeling plaats telkens per eerste dag van het kalenderkwartaal.
E 2.5.4	De huurtarieven worden conform de Opdrachtverstrekking, in gelijke bedragen maandelijks achteraf in rekening gebracht bij betreffende Deelnemer
E 2.5.5	De gestanddoeningstermijn van Nadere offertes is vast en bedraagt 60 dagen vanaf moment van verzending van de Nadere offerte.

E 2.5.6	Opdrachtnemer berekent in de Nadere offerte de Netto prijs bij koop per maand conform (de opbouw van) het in Bijlage 36 opgenomen Model Berekening Netto prijs.
---------	---

Deel 2: Beheer en Organisatie

3. Toelichting Beheer en organisatie

3.1 Governance bij het Rijk

Binnen de overheid vinden veel organisatorische en technische ontwikkelingen plaats. In onderstaande paragraaf zijn de verschillende voor IWR2023| iOS, iPadOS en MacOS relevante actoren beschreven. De actoren zijn onderverdeeld in rollen. Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten verschuiving van rollen tussen de overheidsorganisaties plaatsvindt.

3.2 Actoren

De voor de Prestatie relevante actoren aan de overheidszijde zijn:

Actoren Opdrachtgever	Omschrijving
Deelnemers	Dit zijn de overheidsorganisaties namens wie de Raamovereenkomst is aanbesteed en die de Producten en Diensten kunnen afnemen op basis van Nadere overeenkomsten (NOK).
Decentraal Contractmanagement (DCM)	Decentraal Contractmanagement (DCM) vertegenwoordigt de Deelnemer op operationeel niveau en betreft de totstandkoming en uitvoering van de Nadere overeenkomst 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 binnen een NOK.
Management Deelnemer	Deze functionaris is verantwoordelijk voor de inzet van mensen en middelen bij de Deelnemer en is het 2 ^e escalatiepunt binnen een NOK 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 Raamovereenkomst voert. Deelnemer overstijgende belangen aangaande de Raamovereenkomst worden uitgevoerd door CCM. Het contractmanagement over de uitvoering van de Nadere overeenkomst voert het DCM uit. CCM is het 1 ^e escalatiepunt voor Deelnemer en Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst (ROK).
Categoriemanager IWR	Categoriemanager IWR is (gedelegeerd) Hoofdooropdrachtgever op het gebied van de totstandkoming van de Raamovereenkomst 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 Raamovereenkomst (ROK).
Hoofdpdrachtgever	Dit is de Staat der Nederlanden, vertegenwoordigt door de minister van Economische Zaken en Klimaat (MinEZK). Dit is de rechtspersoon, die de formele wederpartij van Opdrachtnemer is bij de Raamovereenkomst. In de praktijk wijst deze Hoofdpdrachtgever de categorie IWR aan als (gedelegeerd) Opdrachtgever om het beheer over de betreffende Raamovereenkomst te voeren. De Hoofdpdrachtgever is het 3 ^e escalatieniveau met betrekking tot de ROK. 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
Servicedesk	Voor het indienen van meldingen zoals Incidenten, problemen en vragen of bestelaanvragen vanuit de Deelnemers.
Servicemanager & Accountmanager	Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer de Overeenkomst bestuurt. Deze kan worden ondersteund door een technisch inhoudelijke expert. De servicemanager is het 1 ^e escalatieniveau.
Chief Technology Officer (CTO)	Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer inhoudelijk verantwoordelijk is voor de dienstverlening. De CTO (of gelijkwaardig) is het 2 ^e escalatieniveau.
Procuratiehouder	Dit is de functionaris, die verantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening van Opdrachtnemer binnen Nederland en volgens het Handelsregister Kamer van Koophandel handelingsbevoegd is. De Procuratiehouder is het 3 ^e escalatieniveau.

3.3 Overleg

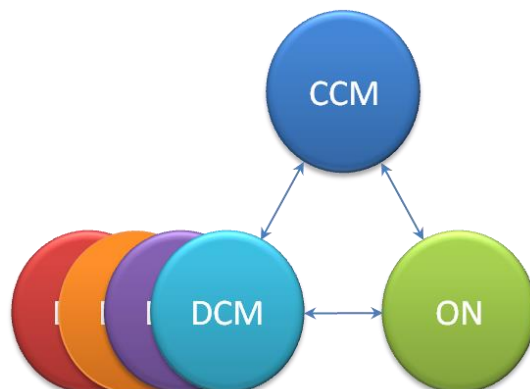
Binnen de Overeenkomst worden de onderstaande overleggen onderscheiden voor de Raamovereenkomst.

Soort	Freq.	Hoofdpijver	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	DCM	n.t.b.	Vast te leggen in DAP DCM

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

3.4 Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer

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



Figuur 1. Contractorganisatie

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

De IWR2023 (beheer)processen zijn vormgegeven op basis van de geschetste contractrelatie. De geschetste contractrelatie en de daarbij behorende rollen hebben tot doel het organiseren van een uniforme proceskoppelvlak tussen CCM, Opdrachtnemer en DCM passend op de diverse situaties bij de Deelnemers.

3.5 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

• 3.5.1 Centrale DAP

Tussen de Hoofdpijndrachtgever 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 Hoofdpijndrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient direct na het sluiten van de Raamovereenkomst 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 overeenkomst 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 Raamovereenkomst of Nadere overeenkomsten 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 Raamovereenkomst, 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 Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomsten en/of schadevergoeding de uiterste consequentie.

- 3.6.1 Escalatie

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

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

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

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

- 3.6.2 Service Credit regime

In Bijlage 11 – Normen en Service Credits zijn normen opgenomen waar de Prestatie aan moet voldoen, alsmede een Service Credit mechanisme dat de Hoofdpdrachtgever respectievelijk het CCM en DCM tot hun beschikking hebben als de Prestatie niet aan de eisen voldoet. Als de Prestatie in die zin tekortschiet, dan heeft de Hoofdpdrachtgever en Deelnemer, naast de in de vorige paragraaf genoemde escalatiemogelijkheden, het recht om sancties of Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer.

Het recht om een sanctie of Service Credit toe te kennen ligt bij DCM en CCM. Opdrachtnemer meldt uit eigen beweging binnen 2 weken na afloop van de rapportageperiode de overschrijding (met in alle gevallen een afschrift aan CCM) en geeft daarbij de daaraan ten grondslag liggende redenen aan.

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

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

- 3.6.3 Evaluatie en verbeterplan

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

Evaluatie

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

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

Verbeterplan

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

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

- 3.6.4 Step-in rights

In het geval dat bij een tekortschietende Prestatie deze binnen afzienbare termijn niet in voldoende mate is hersteld, hebben de Deelnemer en het CCM vanaf het eerste escalatieniveau, naast de in de vorige paragrafen genoemde maatregelen, Step-in rights. Step-in rights houden in dat de Opdrachtnemer op aangeven van

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

- 3.6.5 Audits

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

4. Algemeen beheer en Organisatie

Nr	Omschrijving
E4.1.1	De kwaliteit en de kosten van de Prestatie is voor alle Deelnemers gelijk met uitzondering van de kosten voor Levering van de Prestatie op Locatie buiten Europees Nederland.
E4.1.2	De Opdrachtnemer heeft - om de in deze Bijlage geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde.
E4.1.3	Alle aangeboden 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	Niet van toepassing.
E4.1.5	Alle informatie-uitwisseling met de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij het CCM toestemming verleent om specifieke informatie-uitwisseling in een andere taal te laten plaatsvinden.
E4.1.6	Het CCM heeft zonder toestemming van de Opdrachtnemer of van de Deelnemer toegang tot alle informatie met betrekking tot de Raamovereenkomst, als ook de informatie van de Nadere overeenkomsten tussen Deelnemer en Opdrachtnemer (uitgezonderd informatie die valt onder een geheimhoudingsverklaring tussen Deelnemer en Opdrachtnemer).
E4.1.7	Voorafgaand aan alle door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden - zowel op Locatie als op afstand - met betrekking tot de te leveren Producten en Diensten bij Deelnemer wordt altijd de geautoriseerde contactpersoon van Deelnemer geïnformeerd.
E4.1.8	De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor de Producten en Diensten voor het plegen van Onderhoud. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer toegang heeft tot de gereedschappen en de kennis van de fabrikant en toegang heeft tot de 3e lijn support van de fabrikant. Ook voor de software die de Opdrachtnemer in onderhoud heeft, is de Opdrachtnemer geautoriseerd door de fabrikant van de software om verbeterde versies en patches voor deze software te leveren.
E4.1.9	De Opdrachtnemer is niet bevoegd om zelfstandig contacten binnen de Deelnemende organisatie aan te gaan en te onderhouden buiten de afgesproken gremia / DAP.
E4.1.10	Indien een Product of Dienst gedurende de looptijd van de Nadere Overeenkomst niet meer leverbaar is door Opdrachtnemer vanwege "end of sale", dient Opdrachtnemer een Logische opvolger voor te stellen aan de Deelnemer die voldoet aan de oorspronkelijke functionele specificaties uit de Nadere oproep tot mededinging. Voor details zie art. 13.12 van de Raamovereenkomst.

5. Governance

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.

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 Raamovereenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over: – aanpassingen en/of wijzigingen van de Raamovereenkomst; – wijzigingsverzoeken; – marktconformiteit; – uitgevoerde en uit te voeren audits; – escalaties; – performance van de Prestatie in het algemeen; – financiën; – rapportages; – service levels; – toekomstige verwachtingen. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het CCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden aangepast.
E5.2.2	Tussen de DCM en de Opdrachtnemer vindt minimaal één keer per kwartaal overleg plaats, waarbij onder meer gesproken wordt over: – aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); – (maand)rapportages; – beschikbaarheid en kwaliteit van de Prestatie; – optimalisatie van de Prestatie; – life cycle management; – asset management; – duurzaamheid specifiek voor Deelnemer zoals vastgelegd in een Nadere overeenkomst of in DAP DCM; – 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.

Nr	Omschrijving
E5.2.3	Indien er behoefte is bij de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer vindt er maandelijks een probleemoverleg en/of wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen onder meer de door de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.

6. Serviceherstelmaatregelen

6.1. Escalatie

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

6.2. Service Credit regime

Het Service Credit regime is één van de mogelijkheden die de Hoofdopdrachtgever 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.

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 Bestek 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 Hoofddopdrachtgever.
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 10 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	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan de Deelnemer en indien van toepassing aan het CCM. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer respectievelijk het CCM vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.
E6.3.5	CCM behoudt zich het recht om Opdrachtnemer uit te sluiten van Nadere opdrachten tot dat de Prestatie is verbeterd en de tekortkoming of de overschrijding is opgelost. Een detailuitwerking hiervan staat in Bijlage – 11 SLA Parameters en KPI's

6.4 Step-in rights

Nr	Omschrijving
E6.4.1	Als een tekortschietende Prestatie niet binnen een redelijke termijn naar oordeel van DCM en CCM in voldoende mate is hersteld, dan kunnen de DCM en de CCM vanaf het eerste escalatieniveau gebruik maken van Step-in rights.

Nr	Omschrijving
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 Hoofdopdrachtgever 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 Raamovereenkomst 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 two factor authentication (2FA) en voldoet aan vingerende wetgeving zoals AVG
E7.1.3	De informatie op het online portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.
E7.1.4	De Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal.
E7.1.5	Het online portaal is ingedeeld in verschillende functies en informatiecategorieën. Eindgebruikers kunnen afzonderlijk voor elke afzonderlijke functie of informatiecategorie worden geautoriseerd (rol gebaseerd).
E7.1.6	De Deelnemer kan het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal verbieden.
E7.1.7	Voor een Deelnemer die zich uitsluit van het gebruik van het online portaal, geschiedt het uitwisselen van informatie op een ander door de Deelnemer te bepalen elektronische wijze.
E7.1.8	Het CCM heeft toegang tot alle informatie die op het online portaal wordt verstrekt.
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 Raamovereenkomst worden gecontracteerd.

8.1 Servicedesk

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

Deze servicedesk ziet Hoofdpdrachtgever 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. Het afhandelen van alle (informatie)verzoeken over bestellingen, Diensten, leveringen, facturen, wijzigingen en Nadere offertes.
4. De ingang voor het starten van een escalatieprocedure over bestellingen, Diensten, leveringen, facturen, wijzigingen en Nadere offertes.

Nr	Omschrijving
E8.1.1	Opdrachtnemer heeft een servicedesk waarin melding en registratie plaatsvindt van incidenten, (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, (Onderhouds)Diensten en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen en 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 Servicedesk telefonisch in contact te kunnen treden met de Servicedesk.
E8.1.3	De medewerkers van de Servicedesk communiceren met de geautoriseerde contactpersonen in het Nederlands.
E8.1.4	Van elk contact met de Servicedesk, dat leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, meldt de Opdrachtnemer aan het eind het referentienummer van dit contact per e-mail. Ieder contact met het loket, ook als dit niet leidt tot verdere actie, dient geregistreerd te worden.

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 servicedesk. Deze informatie betreft onder andere: – het referentienummer van de Opdrachtnemer; – het referentienummer van de Deelnemer (indien opgegeven); – het AV-middel of de Dienst waarop het Incident betrekking heeft; – de prioriteit (hoog, midden of laag); – een omschrijving van het Incident; – het tijdstip waarop het Incident is gesignaleerd; – het tijdstip waarop het Incident is opgelost; – de status van het Incident; – de oplossing van het Incident (indien afgesloten); – eventuele workaround; – de contacttijden; – de verwachte oplostijd; – datum/tijdstip aanmelding (door de Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer); – datum/tijdstip oplossing (door de Opdrachtnemer) en acceptatie (door de Deelnemer).
E8.1.6	De servicedesk is ook telefonisch bereikbaar vanuit het buitenland.
E8.1.7	In geval van telefonische communicatie is de servicedesk vanuit Nederland bereikbaar op telefoonnummers tegen nationaal of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
E8.1.8	Opdrachtnemer biedt een online toegang tot de servicedesk voor geautoriseerde personen. Deze geautoriseerde personen hebben toegang tot al de Deelnemer specifieke informatie in het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer.
E8.1.9	Geautoriseerde personen van de Deelnemer hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de online servicedesk.
E8.1.10	Online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen 7 * 24 uur naar de Opdrachtnemer te kunnen worden verzonden. Op een door de Opdrachtnemer online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen op Werkdagen gedurende openingstijden binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de aan te leveren informatie en de opzet van dergelijke verzoeken en meldingen kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.
E8.1.11	Ook voor Producten zonder garantie of supportcontracten kan een incident aangemeld worden. Opdrachtnemer brengt dan offerte voor reparatie uit.
E8.1.12	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 Werkuren beantwoord te worden, of de Opdrachtnemer geeft binnen 4 Werkuren aan wanneer de vraag beantwoord kan worden.

8.2 Incidentafhandeling via de servicedesk

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 de prioriteit 'Hoog' verloopt altijd telefonisch. Deelnemer krijgt gedurende de Openingstijden van de servicedesk van 08.00 – 18.00 uur op Werkdagen, binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn. De Deelnemer bepaalt de prioriteit (hoog, midden of laag) van de meldingen en bevestigt dit nadien op elektronische wijze.																							
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 servicedesk van 0800 – 18.00 uur op Werkdagen, is binnen 4 Werkuur door Opdrachtnemer in behandeling genomen resp. heeft Opdrachtnemer teruggekoppeld wanneer antwoord wordt gegeven. De Deelnemer bepaalt de prioriteit (midden of laag) van de melding en bevestigt dit nadien op elektronische wijze..																							
E8.2.3	Alle Incidenten worden Opgelost binnen de hieronder 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. <table><tr><th colspan="4">Oplostijden</th></tr><tr><th rowspan="2">Prioriteit</th><th colspan="3">Norm</th></tr><tr><th>80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen</th><th>100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen</th><th>Status updates</th></tr><tr><td>Hoog</td><td>4 uur</td><td>8 uur</td><td>1^e status update binnen 30 minuten, daarna elk uur</td></tr><tr><td>Midden</td><td>8 uur</td><td>16 uur</td><td>1^e status update binnen 1 uur, daarna elke 2 uur</td></tr><tr><td>Laag</td><td>16 uur</td><td>32 uur</td><td>geen</td></tr></table>	Oplostijden				Prioriteit	Norm			80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	Status updates	Hoog	4 uur	8 uur	1 ^e status update binnen 30 minuten, daarna elk uur	Midden	8 uur	16 uur	1 ^e status update binnen 1 uur, daarna elke 2 uur	Laag	16 uur	32 uur	geen
Oplostijden																								
Prioriteit	Norm																							
	80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	Status updates																					
Hoog	4 uur	8 uur	1 ^e status update binnen 30 minuten, daarna elk uur																					
Midden	8 uur	16 uur	1 ^e status update binnen 1 uur, daarna elke 2 uur																					
Laag	16 uur	32 uur	geen																					
E8.2.4	Opdrachtnemer is gehouden gedurende de Openingstijden van de servicedesk van 0800 – 18.00 uur op Werkdagen status updates te verstrekken elk tijdsperiode zoals aangegeven in eis E8.2.3.																							
E8.2.5	Vervallen																							
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 Product en/of Dienst en type waarop de melding betrekking heeft t.b.v. rapportagemogelijkheden per Product en/of 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.																							

Nr	Omschrijving
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 het Product of 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.
E8.2.14	Indien als gevolg van het afhandelen van Incidenten datadragers worden vervangen, dient voldaan te worden aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 06 – Beveiliging, paragraaf 3.2 “Innemen Producten”. Deelnemer bepaalt welke van de daar beschreven eisen in zijn situatie van toepassing zijn.

8.3 Garantieafhandeling

Nr	Omschrijving
E8.3.1	Voor garantieafhandeling of -aanspraak op service kunnen nooit additionele kosten doorberekend worden, mits aan de garantievoorwaarden respectievelijk de voorwaarden voor serviceverlening is voldaan.
E8.3.2	De garantietermijn voor Producten is 24 maanden met uitzondering van Accessoires. Voor Accessoires geldt een garantietermijn van 12 maanden. De garantie geldt bij normaal gebruik door de Deelnemer. De bewijslast voor de garantie aanspraak ligt bij de Opdrachtnemer. Indien de fabrikant een aanvullende Garantie biedt, is Opdrachtnemer verplicht de door de fabrikant afgegeven garantie op de door Opdrachtnemer geleverde Producten onverminderd door te zetten aan de Deelnemer.
E8.3.3	Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde originele onderdelen gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur. Indien de Deelnemer vooraf toestemming verleent, mogen ook refurbished onderdelen worden gebruikt. Na reparatie blijft de garantietermijn minimaal gelijk aan de initieel afgesproken garantietermijn.
E8.3.4	Op alle vervangen Producten zijn minimaal alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
E8.3.5	Indien vervanging i.v.m. gebreken nodig is, dan is het vervangend Product identiek aan het te vervangen Product of heeft een betere specificatie. Indien het vervangend Product niet identiek is of niet minimaal dezelfde specificatie heeft, wordt overlegd met de Deelnemer en heeft de Deelnemer het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Deelnemer zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen. Indien ook een alternatief niet mogelijk is, wordt het geleverde Product door de Opdrachtnemer teruggenomen en gecrediteerd.

Nr	Omschrijving
E8.3.6	Indien, tijdens de garantieperiode van het Product, vervanging i.v.m. gebreken nodig is dan is het vervangend Product identiek aan het te vervangen Product of heeft minimaal dezelfde specificatie. Indien het vervangend Product niet gelijk is of een betere specificatie heeft, wordt overlegd met de Deelnemer en heeft de Deelnemer het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Deelnemer zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen. Indien ook een alternatief niet mogelijk is, wordt het geleverde Product teruggenomen en gecrediteerd.
E8.3.7	Aangekochte en/of gehuurde Producten bieden een waarborg tegen productiefouten. In geval van een productiefout, zal de Opdrachtnemer alle geleverde Producten van de betreffende serie bij alle Deelnemers kosteloos binnen de reguliere levertijd repareren of vervangen door een identiek of gelijkwaardig Product (met minimaal dezelfde functionaliteit en specificaties), waarbij alle bijkomende kosten die verband houden met de reparatie of vervanging, zoals o.a. (intern) transport, in- en uitpakken en DOA-test, gedragen zullen worden door Opdrachtnemer.
E8.3.8	De garantie gaat in op de dag van de aflevering.
E8.3.9	Het is mogelijk om, bij aanschaf, de standaard garantieperiode (zie eis E8.3.2) optioneel jaarlijks te verlengen tegen een in de Nadere Overeenkomst vastgelegde vergoeding.
E8.3.10	Indien het Product een tempest-behandeling ondergaat door een gespecialiseerd bedrijf, blijft de standaard-garantie behouden.
E8.3.11	De garantie die door de Fabrikant wordt afgegeven op de geleverde Producten geeft Opdrachtnemer onverminderd door aan de Deelnemer.
E8.3.12	In het geval van Next-Business-Day (NBD) response is er uiterlijk de Werkdag na aanmelding een monteur aanwezig op de Locatie (in Nederland) van het defecte Product. De monteur analyseert en repareert. Indien reparatie niet direct mogelijk is, wordt het Product binnen vijf Werkdagen definitief gerepareerd op Locatie van het Product of kosteloos vervangen door een goedwerkend identiek Product, eventueel met hergebruik van nog werkende componenten.
E8.3.13	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat Deelnemer gebruik maakt van Apple Care (for Enterprise). Opdrachtnemer stelt, in afwijking van de Lijstprijs zoals beschreven in Bijlage 1, een door Apple gewaarmerkt prijzenblad van Apple Care aan Opdrachtgever beschikbaar, per de eerste dag van elk nieuw kalenderkwartaal.

8.4 Reparatie en onderhoud

Nr	Omschrijving
E8.4.1	Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer reparatie en onderhoud uit van de Producten met een datadrager op de Locatie van de Deelnemer.
E8.4.2	Indien reparatie en onderhoud op Locatie van de Deelnemer wordt uitgevoerd, wordt in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) in ieder geval vastgelegd: • welke reparatie- en onderhoudsactiviteiten en voor welke Producten door Opdrachtnemer op Locatie van de Deelnemer dienen te worden uitgevoerd; • op welke wijze reparatie- en onderhoudsactiviteiten door Opdrachtnemer op Locatie van de Deelnemer wordt afgeroepen, of dat reparatie- en onderhoudsactiviteiten op een vast tijdstip en met een vaste frequentie plaatsvindt; • welk personeel (naam en functie) de Opdrachtnemer hiervoor gaat inzetten; • of dat Personeel van de Opdrachtnemer zich vooraf aanmeldt bij de Deelnemer.
E8.4.3	Opdrachtnemer is bereid om op verzoek van Deelnemer te komen tot maatwerkonderhoud indien de algemeen toegepaste onderhoudsvoorwaarden inzake het betreffende Product tekortschieten in de opinie van Deelnemer. De voorwaarden voor het maatwerkonderhoud zullen behalve wat betreft de door Deelnemer gewenste afwijkingen ten opzichte van deze algemeen toegepaste onderhoudsvoorwaarden niet strijdig zijn met het gestelde in de Raamovereenkomst.
E8.4.4	Opdrachtnemer repareert op verzoek van de Deelnemer Producten welke buiten de garantie defect raken. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan het vervangen van een defect display van smartphones/tablets, accu's van laptops, etc. Onderzoekskosten voor een prijsopgave zijn voor rekening van de Deelnemer.
E8.4.5	Op verzoek van de Deelnemer verstuurt Opdrachtnemer na reparatie van een Product een gereedmelding middels SMS.

8.5 Innemen Producten en Diensten

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

8.6 Prestatie op Locatie

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

9 Advies

Nr	Omschrijving
E9.1	Deelnemer kan Opdrachtnemer verzoeken advies te geven over andere onderwerpen dan die behoren tot de overeengekomen Producten en Diensten. Voorwaarde is wel dat het advies gerelateerd moet zijn aan de scope van de Raamovereenkomst . Te denken valt, maar niet uitputtend, aan advies over hoe Deelnemer binnen de eigen organisatie: – authenticatie het beste kan implementeren; – de meest geschikte Producten en Diensten kan verwerven.

10 Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren

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

10.1 Bestellen

Nr	Omschrijving
E10.1.1	Uitsluitend door de Deelnemer geaccepteerde Producten en Diensten kunnen worden besteld. Bestellingen van Producten en Diensten door een Deelnemer hebben betrekking op een Locatie.
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.
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.

10.2 Speciale Producten en Speciale Diensten

Nr	Omschrijving
E10.2.1	Indien een bestelling van de Hoofdpdrachtgever of een Deelnemer maatwerk (Speciale Producten en 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 Speciaal Product en een Speciale Dienst is gebaseerd op een open begroting waarin voor prijsonderdelen zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de laagste Tarieven van de Raamovereenkomst. De procedure verloopt conform Bijlage 05 Wijzigingsprocedure.
E10.2.3	Offertes voor Speciale Diensten dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan het CCM.
E10.2.4	Het staat de Hoofdpdrachtgever of de Deelnemer die de offerte voor een Speciale Dienst heeft aangevraagd vrij de offerte te accepteren dan wel (zonder opgave van reden) af te wijzen. De Hoofdpdrachtgever of de Deelnemer is in het laatste geval gerechtigd om de Speciale Dienst bij een derde af te nemen.
E10.2.5	Elke offerte wordt uitgebracht op basis van een open calculatie, en bevat minimaal: – tot op 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 Raamovereenkomst.

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 Catalogus platform Rijksoverheid). De Hoofdpdrachtgever 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.

10.4 Webshop

Nr	Omschrijving
E10.4.1	De Opdrachtnemer stelt een webshop beschikbaar met slechts de Producten en Diensten die binnen de scope van de Overeenkomst vallen. Deelnemers kunnen door middel van een specifiek deelnemersaccount bestellen. De Deelnemer kan in een Nadere oproep als Speciale dienst uitvragen dat in een webshop alleen de Producten en Diensten die zijn gecontracteerd in de Nadere overeenkomst worden getoond. Deelnemers kunnen door middel van een specifiek deelnemersaccount bestellen.
E10.4.2	De webshop wordt aan een acceptatietest onderworpen. Pas na een succesvolle afronding van deze test is de webshop naar het oordeel van Hoofdpdrachtgever opgeleverd. Deze procedure is ook van toepassing bij de introductie, wijziging of verwijdering van functionaliteit.
E10.4.3	Toegang tot de webshop is op een Professionele wijze beveiligd.
E10.4.4	De Deelnemer kan op een Professionele wijze en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord resetten.
E10.4.5	Na bestelling is in de webshop een track-and-trace functie beschikbaar met minimaal de Locatie van de Producten met datum/tijd-stempel en de datum/tijd van aflevering op Locatie.

10.5 Leveren

Nr	Omschrijving
E10.5.1	Opdrachtnemer garandeert, met inachtneming van het gestelde in eis 2.4.2.6, dat Producten (zowel in geval van koop als huur) uit het Kernassortiment altijd binnen 30 dagen na Opdrachtverstrekking wordt geleverd aan de betreffende Deelnemer, tenzij Deelnemer een afwijkende (langere) levertermijn verlangt. Levertijd van Producten niet genoemd/bedoeld in het Kernassortiment is maximaal 90 dagen na Opdrachtverstrekking door Deelnemer. De Opdrachtverstrekking wordt binnen 1 Werkdag bevestigd door Opdrachtnemer.
E10.5.2	De Producten en Diensten dienen geleverd te worden conform de levertijden die vastgelegd zijn in de Bijlage 11 – Normen en Service Credits
E10.5.3	Alle geleverde Producten dienen deugdelijk te zijn verpakt.
E10.5.4	Opdrachtnemer zal uitsluitend Producten leveren waarvoor een opleveringsdocument (zoals een pakbon) is opgesteld.
E10.5.5	Opdrachtnemer levert geen gebruikte/niet-fabrieksnieuwe/refurbished Producten, tenzij met Deelnemer hierover andere afspraken worden gemaakt.
E10.5.6	Elk Product wordt volledig geassembleerd aangeleverd, inclusief eventueel bestelde bijbehorende Producten en Diensten. Assemblagekosten zijn inbegrepen in de kosten van de Producten en Diensten en kunnen niet apart in rekening gebracht worden.
E10.5.7	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Producten en Diensten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit en functionaliteit zijn en blijven en dat Producten en 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.
E10.5.8	De levering van Producten en Diensten omvat op verzoek van de Deelnemer een gebruikershandleiding in de Nederlandse of Engelse taal die online beschikbaar wordt gesteld.
E10.5.9	De levering van Producten en Diensten bevat Nederlandstalige veiligheidsinstructies.
E10.5.10	De levering vindt plaats met zo weinig mogelijk afval en dozen.
E10.5.11	Alle verpakkingen dienen te zijn voorzien van artikelnaam en artikelnummer van Opdrachtnemer.

Nr	Omschrijving
E10.5.12	De Opdrachtnemer laat, indien de Deelnemer dat wenst, alle documentatie e.d. die door de fabrikant wordt aangeboden bij de Deelnemer achter.
E10.5.13	Alle kosten van leveringen van Producten en Diensten zijn inbegrepen in de kosten van de Producten en Diensten, inclusief verzendkosten.
E10.5.14	Op verzoek van de Deelnemer levert Opdrachtnemer de Producten af buiten Europees Nederland. De Opdrachtnemer mag de gemaakte kosten voor het afleveren buiten Europees Nederland als Speciale Dienst in rekening brengen.
E10.5.15	De Opdrachtnemer informeert de Besteller schriftelijk direct op het moment dat duidelijk is geworden dat de levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer vermeldt dan tevens de nieuw verwachte levertermijn. De nieuwe levertermijn komt niet in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en gebruikt voor de berekening van het Service Credit.
E10.5.16	Indien Deelnemer een gewijzigde levertermijn wenst, in de regel op een latere datum, dan zal Opdrachtnemer binnen redelijke grenzen hieraan meewerken. De nieuwe levertermijn komt in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en wordt gebruikt voor de berekening van het Service Credit.
E10.5.17	De Producten en Diensten zullen door de Opdrachtnemer worden afgeleverd op de door Deelnemer te bepalen Locatie. Dit kan ook een logistieke hub betreffen.
E10.5.18	Opdrachtnemer vervangt binnen 5 Werkdagen na melding geleverde Producten en Diensten, zonder extra kosten voor de Deelnemer, indien Opdrachtnemer niet in staat is om het Product binnen twee Werkdagen na start van de installatie op de Locatie volledig functioneel aan Deelnemer over te dragen.
E10.5.19	Op verzoek van Deelnemer levert de Opdrachtnemer meerdere Producten in één (omdoos) enkele verpakking
E10.5.20	Opdrachtnemer dient minimaal 15 Werkdagen voor de 1e dag van het eerstvolgende (nieuwe) kalenderkwartaal schriftelijk aan CCM te melden of en zo ja welke Producten van het Kernassortiment "end of sales" zijn of gaan.

10.6 Accepteren

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

Nr	Omschrijving
E10.6.2	Direct nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt door de Deelnemer een proces-verbaal opgemaakt en ondertekend. Het proces-verbaal wordt binnen tien Werkdagen aan de Opdrachtnemer verstrekt. In dit proces-verbaal dienen eventuele gebreken die de Producten en/of de Diensten vertonen te worden vastgelegd, waarbij door Deelnemer wordt aangegeven of deze al dan niet worden geaccepteerd.
E10.6.3	Indien 5% of meer van een partij geleverde Producten en Diensten niet of niet geheel functioneren heeft de Deelnemer het recht de geleverde partij in zijn geheel kosteloos te weigeren.

10.7 Factureren

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

Nr	Omschrijving
E10.7.1	De Opdrachtnemer factureert conform bijlage 8 - elektronisch bestellen en factureren.
E10.7.2	In uitzonderlijke situaties waarbij e-facturatie niet opportuun is, ondersteunt de Opdrachtnemer ook de traditionele wijzen van factureren.
E10.7.3	Afzonderlijke bestellingen dienen identificeerbaar te zijn op de factuur.
E10.7.4	Op verzoek van de Deelnemer laat de Opdrachtnemer de factuurafhandeling deels of volledig via een door de Deelnemer aangewezen derde partij(en) verlopen.
E10.7.5	De facturen dienen opgesplitst te kunnen worden in minimaal 5 hiërarchische (organisatie)niveaus.
E10.7.6	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: – contractnummer; – order/factuurnummer (Opdrachtnemer); – ordernummer (Deelnemer); – mogelijkheid van een klantreferentie (Deelnemer) per factuurregel; – identificatie van 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.
E10.7.7	Opdrachtnemer factureert aan de Deelnemer Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) exclusief BTW(export). De Deelnemer betaalt bij invoer van de Producten en Dienst in Caribisch Nederland algemene bestedingsbelasting (ABB).
E10.7.8	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat naar Deelnemers verstuurd facturen die niet voldoen aan de eisen onbehandeld, en dus zonder betaling, retour worden gestuurd naar de Opdrachtnemer.
E10.7.9	Op verzoek van de Deelnemer factureert Opdrachtnemer per geplaatste bestelopdracht.

Nr	Omschrijving
E10.7.10	In de factuur dient per factuurregel een referentie (bijvoorbeeld intern bestelnummer) toegevoegd te kunnen worden aan de hand waarvan de geleverde Prestatie kan worden gecontroleerd.
E10.7.11	In de factuur dient per factuurregel een kostenplaats toegevoegd te kunnen worden voor doorbelasting.
E10.7.12	De Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare items met bijbehorende beschrijving, inclusief de bijbehorende Tarieven, staan vermeld. Deze pro forma wordt ter goedkeuring aangeboden aan het CCM. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde Producten en Diensten van start gaan.
E10.7.13	Wijziging van de factuur, d.w.z. toevoeging/weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van het CCM/DCM.
E10.7.14	Alle vermelde Tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW. De door Opdrachtnemer aangeboden Tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Betalingskortingen zijn niet mogelijk.
E10.7.15	In het geval van een levering constitutum possessorium (ofwel levering c.p.) waarbij sprake is van een (tijdelijke) opslag van Producten op een Locatie van Opdrachtnemer wordt in de factuur (of in een gewaarmerkte bijlage waarnaar in de factuur wordt verwezen en hier dus onlosmakelijk deel van uitmaakt) van alle Producten het product-, model- en serienummer e.d. vermeld.
E10.7.16	Het bestel- en facturatieproces tussen Deelnemer en Opdrachtnemer verloopt via het three way match principe.
E 10.7.17	Opdrachtnemer past bij het factureren de BTW Verleggingsregeling toe zoals vastgelegd in artikel 24ba, lid 1, onderdeel g Uitvoeringsbesluit Omzetbelasting.

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 Raamovereenkomst en tot 1 jaar na afloop van de Raamovereenkomst. 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.

12 Configuratiebeheer

Nr	Omschrijving
E12.1.1	Ten behoeve van het vullen van de CMDB levert de Opdrachtnemer op verzoek van de Deelnemer bij levering de configuratiegegevens van de geleverde Producten en/of Diensten aan in een elektronisch bewerkbaar bestand. De configuratiegegevens bevat al de relevante configuratiegegevens van de afgenomen Producten en Diensten ten behoeve van adequaat beheer door Deelnemer en CCM. Het bestand met configuratiegegevens bevat – indien van toepassing - minimaal per Product en/of Dienst de volgende configuratiegegevens: – serienummer; – type/model; – MAC adres/IMEI nummer; – Merk; – artikelcode; – fabrikant; – garantietermijn; – wel/geen onderhoudscontract; – indien onderhoudscontract, het type onderhoudscontract; – tag code fabrikant; – indien het Product als Dienst is voorzien van een Deelnemer specifieke code, de aangebrachte Deelnemer specifieke code.
E12.1.2	De configuratiegegevens zijn tot minimaal 1 jaar na afloop van de Raamovereenkomst beschikbaar (in geval van Huur tot einde huurtermijn) op het online portaal of kan door Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen digitaal worden aangeleverd aan Hoofdpdrachtgever en betreffende Deelnemer.

13 Beveiliging

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

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

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

Nr	Omschrijving
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 Hoofdpdrachtgever, of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft ten alle tijden eigendom van Hoofdpdrachtgever.
E13.1.34	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Hoofdpdrachtgever op apparatuur en alle back-up media van Hoofdpdrachtgever, na contractbeëindiging tussen beide partijen.
E13.1.35	Wanneer gegevens van Hoofdpdrachtgever 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 Hoofdpdrachtgever.
E13.1.36	Wanneer gegevens van Hoofdpdrachtgever 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.

Deel 3: Niet van toepassing

14 Vervallen

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 infrastructurenprojecten. 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.



Voor de aanbestedingen onder IWR2023|iOS, iPadOS en MacOS zijn de volgende duurzaamheid aandachtsgebieden van toepassing:

- Algemeen;
- Klimaat;
- Circulair;
- Milieu;
- Ketenverantwoordelijkheid;
- 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 beoordeling 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. De kosten voor registratie en beoordeling van de eigen onderneming wordt gedragen door de Opdrachtnemer. Voor meer info betreffende zie EcoVadis website.
E.16.1.2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij tijdens het eerste contractjaar een minimale score behaald bij EcoVadis van 'Good'. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Raamovereenkomst deze score te verhogen naar een EcoVadis score van 'Advanced'. <i>Verificatie:</i> Bewijs EcoVadis score Opdrachtnemer, de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.
E.16.1.3	Indien gebruik gemaakt wordt van Diensten van onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) dan beschikken de onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) binnen uiterlijk zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst Diensten over een EcoVadis score van 'Good' of hoger. Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat Opdrachtgever inzicht krijgt in de EcoVadis score van de door haar gebruikte onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden). Indien onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) nog niet geregistreerd zijn bij EcoVadis draagt Opdrachtnemer hier zorg voor. Deze partijen registreren zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij EcoVadis, hebben de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en Opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van Opdrachtnemer. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Raamovereenkomst deze score te verhogen naar een EcoVadis score van 'Advanced'. <i>Verificatie:</i>

	Bewijs EcoVadis score onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden), de betreffende scorecards moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.
E.16.1.4	De onderstaande Eisen uit hoofdstuk 16 zijn niet van toepassing op de productgroep Accessoires. Hierbij staan niet de eisen opgesomd waarbij al expliciet wordt vermeld dat het exclusief Accessoires is, het alleen specifieke Producten betreft danwel Europese richtlijnen en/of wetgeving betreft. De volgende Eisen zijn niet van toepassing op Accessoires: E.16.2.4, E.16.2.5, E.16.3.1, E.16.3.2, E.16.3.4, E.16.3.6, E.16.4.2. Indien er nog Eisen resteren die redelijkerwijs niet van toepassing kunnen zijn op Accessoires, dan zal het beginsel van redelijkheid en billijkheid gehanteerd worden, dit ter beoordeling van CCM.
E.16.1.5	In uitzonderlijke gevallen en uitsluitend na schriftelijke toestemming door CCM kunnen de onderstaande Eisen en Wensen uit hoofdstuk 16 niet van toepassing worden verklaard, indien deze Eisen en Wensen niet opportuun zijn voor het uitgevraagde Product en/of indien anders onvoldoende marktwerking ontstaat. Dit betreft de Eisen: E.16.1.3, E.16.2.5, E.16.3.1, E.16.3.13, E.16.3.19, E.16.3.20 E.16.3.22.

16.1.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.1.1	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij tijdens het eerste contractjaar een minimale score behaald bij Ecovadis van 'Advanced'. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Raamovereenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van 'Outstanding'. Verificatie: Bewijs EcoVadis score Opdrachtnemer, de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.		150
W.16.1.2	Opdrachtnemer levert uiterlijk achttien (18) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) met een Ecovadis score van 'Advanced' of hoger. Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat Opdrachtgever inzicht krijgt in de EcoVadis score van de door haar gebruikte onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden). Indien onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) nog niet geregistreerd zijn bij EcoVadis draagt Opdrachtnemer hier zorg voor. Deze partijen registreren zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij Ecovadis, hebben de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en Opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van Opdrachtnemer.		150

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Raamovereenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van <u>'Outstanding'</u>. Verificatie: Bewijs EcoVadis score onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden), de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.		

16.2 Klimaat



16.2.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.16.2.1	De te leveren Producten voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. In het geval dat er hergebruikte/refurbished producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de Energy Star criteria die van kracht waren op het moment waarop zij op de markt kwamen. Producten die voldoen aan Energy Star-criteria zijn te vinden op: https://www.energystar.gov/productfinder/
E.16.2.2	Indien een BIOS aanwezig is, dient deze compatibel te zijn met de meest recente versie van de UEFI Advanced Configuration and Power Interface (ACPI) Standaard .
E.16.2.3	Niet van toepassing

Nr	Omschrijving
E.16.2.4	De Opdrachtnemer levert standaard de te leveren Producten aan met optimale instellingen voor energiebeheer (indien van toepassing). Daarnaast gaat de Opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met een derde partij, zoals de merkeigenaar) binnen twee maanden na het afsluiten van de Nadere overeenkomst in dialoog met de Deelnemer, waarin de Opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met een derde partij) advies geeft aan de Deelnemer hoe die ervoor kan zorgen dat: • tijdens de duur van de Nadere overeenkomst de opties voor energiebeheer optimaal ingesteld zijn en blijven, om te voorkomen dat optimale instellingen (ongewild) gewijzigd worden bij ingebruikname; • de Deelnemer weet hoe de batterij het beste gebruikt kan worden om een optimale levensduur te garanderen (indien van toepassing). <i>Opmerking</i> Niet elk ICT-product heeft opties voor energiebeheer die kunnen worden aangepast. In dat geval is het niet nodig om in gesprek te gaan over het behouden van de optimale instellingen voor energiebeheer. In dat geval is het wel belangrijk dat de producten bij levering al standaard optimaal zijn ingesteld.
E.16.2.5	De Opdrachtnemer moet de apparatuur voorzien van vooraf geïnstalleerde software (standaardinstelling) om een beperking van de oplaadcapaciteit van de accu "State of Charge" (SoC) mogelijk te maken wanneer een accu gevoed apparaat systematisch in gebruik is. Dergelijke functionaliteit moet voorkomen dat de accu volledig wordt opgeladen. Tevens moet de apparatuur voorzien zijn van vooraf geïnstalleerde software om de status van de accu te bepalen en te controleren en inzichtelijk te maken hoeveel cycli de accu al opgeladen is. De software moet ook tips bieden voor gebruikers om de levensduur van de accu te maximaliseren.
E.16.2.6	De vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtgever verworven Producten (exclusief Accessoires) wordt voor 100% gecompenseerd door middel van The Gold Standard of minimaal gelijkwaardig. Dit geldt voor Producten (exclusief Accessoires) die via Koop of Huur geleverd worden. <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. Alle producten dienen inclusief de kosten voor CO2-compensatie aangeboden te worden. Voor het Rijk staat de berekeningsmethode van de te compenseren hoeveelheid CO2 vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. 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

Nr	Omschrijving
	project te bepalen. Deze methodologie is ook van toepassing op Verified Emission Reductions (VER's) en Emission Reduction Units (ERU's). <i>Hieraan wordt voldaan middels:</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; • vermelding van de gebruikte certificeringen (The Gold 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).
E.16.2.7	De Opdrachtnemer levert binnen 1 maand na levering van Producten (exclusief Accessoires) een levenscyclusanalyse (LCA) op aan CCM en Deelnemer van het betreffende Product of soortgelijk Product met soortgelijke opbouw. Dit laatste is alleen toegestaan indien er door fabrikant geen LCA beschikbaar is gesteld voor het desbetreffende Product. Aanbestedende Dienst verwacht dat Fabrikanten en haar distributeurs/partners/resellers normaaliter gebruik maken van door Fabrikanten beschikbaar gestelde LCA's waardoor indirect standaardisatie optreedt. Deze LCA's dienen inzichtelijk gemaakt te worden als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages. Indien Fabrikanten een LCA analyse aanbieden op basis van ISO14040 en ISO14044 standaarden, dient gebruik te worden gemaakt van deze standaard. Aanbestedende Dienst gaat ermee akkoord dat indien LCA's een bandbreedte bevatten in de berekening van de CO2 footprint, de mediaan van deze berekening geldt als resultaat. In de berekening geldt voor Producten een gebruiksfase (lifetime of product) van vier (4) jaar. <i>Toelichting</i> De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel <i>carbon footprint</i>, uitgedrukt in CO2-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product

Nr	Omschrijving
	Life Cycle Accounting and Reporting Standard' of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. Het totaalresultaat is ten minste uitgesplitst in de levenscyclusfasen grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik. End-of-life is optioneel; indien end-of-life wel is gekwantificeerd in de LCA dienen de resultaten van end-of-life los te worden getoond. Daarmee geeft de Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots.
E.16.2.8	De Opdrachtnemer vermeld in de omzetrapportage, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, de CO2 footprint van Producten (exclusief Accessoires) op basis van de een levenscyclusanalyse (LCA). Een LCA beschikbaar gesteld door de fabrikant van de Producten volstaat ook. <i>Toelichting</i> De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel <i>carbon footprint</i>, uitgedrukt in CO2-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard' of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. Het totaalresultaat is ten minste uitgesplitst in de levenscyclusfasen grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik. End-of-life is optioneel; indien end-of-life wel is gekwantificeerd in de LCA dienen de resultaten van end-of-life los te worden getoond. Daarmee geeft de Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots.
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 bedrijfsvoering van de Rijksoverheid (klimaatneutraal in 2030). Vanuit dit overleg zal Opdrachtnemer een actieplan aanleveren voor het realiseren van deze doelstellingen.
E.16.2.10	In de toeleveringsketen van de Producten van fabricage tot aflevering bij de Deelnemer dient het transport altijd op de meest duurzame wijze plaats te vinden. Opdrachtnemer dient zelf de meest CO2 efficiënte mix van transportmogelijkheden in te zetten tenzij de Deelnemer dit uitdrukkelijk anders wenst. <i>Toelichting:</i> Verschillende wijze van transport (door de lucht, over water, over de weg of over het spoor) hebben een andere CO2 footprint. Opdrachtnemer realiseert zich dat de wijze van transport impact kan hebben op de levertijden.
E.16.2.11	Niet van toepassing
E.16.2.12	Het beeldscherm schakelt, na een bepaalde tijd, automatisch volledig uit als de computer is uitgeschakeld. Maximaal verbruik van de monitor is 0,3 Watt als deze is uitgeschakeld. <i>Toelichting</i> Het komt voor dat beeldschermen op stand-by blijven staan als de computer is uitgeschakeld, maar de voeding niet. Deze eis voorkomt dit.

Nr	Omschrijving
E.16.2.13	Niet van toepassing
E.16.2.14	Niet van toepassing
E.16.2.15	Niet van toepassing
E.16.2.16	Voor voertuigen, (thuis)bezorging en transport welke door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO2 neutraal zijn.
E.16.2.17	Op verzoek van Deelnemer dient Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) voor (thuis)bezorging en transport ten behoeve van de Prestatie gebruik te maken van zero-emissie transport (bijv. fietstransport door middel van ((elektrische) (bak)fietsen)). Dit betreft transport en bezorging vanaf het laatste distributiepunt binnen Nederland voor afstanden ≤ 10 kilometer (zgn. 'last-mile'). Opdrachtnemer levert per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette fietstransport wat tenminste onderstaande informatie bevat: • Overzicht van het aantal fietstransporten die voor de uitvoering van de opdracht (inclusief van eventuele onderaannemers) worden ingezet; • Indien er gebruik gemaakt is van een logistieke hub dient dit te worden vermeld; • het contract met de aanbieder van fietstransport dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder;
E.16.2.18	Alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, zijn vanaf 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot. Voor voertuigen uit de overige categorieën die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO2 neutraal zijn. Opdrachtnemer levert per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette voertuigen per rit, waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen: • zero-emissievoertuigen (categorieën M1, M2 en N1); • schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO2/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden); • overige voertuigen (overige voertuigcategorieën); Indien er gebruik gemaakt is van een door de Rijksoverheid gecontracteerde logistieke hub dient dit te worden vermeld. Verificatie: • Overzicht van de voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen met daarin minimaal het merk, type, kentekennummer, de voertuigcategorie (M1, M2, N1 en overig) en het type brandstof vermeld;

Nr	Omschrijving
	- Een orderbevestiging van een nieuw verworven, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook. - Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet.
E.16.2.19	Producten (exclusief Accessoires) beschikken over een actuele EPEAT Gold rating of gelijkwaardig. Mogelijke bewijsmiddelen - Bewijs van registratie in de EPEAT Register - 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.

16.2.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.1	Niet van toepassing		n.v.t.
W.16.2.2	Niet van toepassing		n.v.t.

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.3	Compensatie middels een hogere standaard wordt beter gewaardeerd. De vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtgever verworven Producten (exclusief Accessoires) wordt voor 100% gecompenseerd middels de Climate, Community and Biodiversity Standards (CCB) of minimaal gelijkwaardig. Dit geldt voor Producten (exclusief Accessoires) die via Koop of Huur geleverd worden. Voor een toelichting zie E.16.2.6 <i>Hieraan wordt voldaan middels:</i> • Climate, Community and Biodiversity Standards (CCB) 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 Climate, Community and Biodiversity Standards (CCB). 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; • 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).		125

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.4	Compensatie middels de hoogste standaard wordt beter gewaardeerd. De vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtgever verworven Producten (exclusief Accessoires) wordt voor 100% gecompenseerd middels de Fairtrade Climate Standard of minimaal gelijkwaardig. Dit geldt voor Producten (exclusief Accessoires) die via Koop of Huur geleverd worden. 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, 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; • 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).		200
W.16.2.5	Niet van toepassing.		

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.6	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 18 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Toelichting: 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 (raam)overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. - Opdrachtnemer rapporteert over deze Near-Term Targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'.		200
W.16.2.7	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een Net-Zero doelstelling te formuleren, welke binnen 18 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Toelichting: 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 (raam)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'.		375

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

Daarnaast: Bij wensen W.16.2.6. en W.16.2.7 mag de Inschrijver in Bijlage F – Invulformulier subgunningscriteria kwaliteit maximaal één wens conformeren. Indien de Inschrijver meer dan één wens conformeert, dan wordt alleen de wens met de hoogste punten bij de beoordeling betrokken.

16.3 Circulair



16.3.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.3.1	Opdrachtnemer moet waarborgen en garanderen dat reserveonderdelen (kritieke componenten) en vervangingsonderdelen van Producten aangeboden onder deze Raamovereenkomst en daar uit voortkomende Nadere Overeenkomsten tot ten minste vijf jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar zullen zijn. Indien binnen deze periode van vijf (5) jaar fabrieksnieuwe onderdelen niet meer beschikbaar zijn (door bijv. stopzetting productie onderdelen door Fabrikant) mogen hiervoor refurbished OEM-onderdelen worden gebruikt (zie tevens E.8.3.3). Alle refurbishing en remarketing dient uitgevoerd te worden conform de richtlijnen van Fabrikant. <i>Toelichting</i> Dit criterium (deels) is gebaseerd op 'EU Green Public Procurement (GPP) criteria (maart 2021)'. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de bovengenoemde waarden overeenkomen met de in deze wens gestelde norm. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. • Of gelijkwaardig.
E.16.3.2	Voor Producten gelden de volgende eisen ten aanzien van de levensduur van de batterij (accu): • De batterij van een iOS Product heeft na 500 oplaadcycli nog minimaal 80% van zijn originele capaciteit. (State of Health (SoH) $\geq 80\%$); • De batterij van een iPadOS Product heeft na 1.000 oplaadcycli nog minimaal 80% van zijn originele capaciteit. (State of Health (SoH) $\geq 80\%$); • De batterij van een MacOS Product heeft na 1.000 oplaadcycli nog minimaal 80% van zijn originele capaciteit. (State of Health (SoH) $\geq 80\%$); • De batterij van een WatchOS Product heeft na 1.000 oplaadcycli nog minimaal 80% van zijn originele capaciteit. (State of Health (SoH) $\geq 80\%$); De testen moeten uitgevoerd worden conform standaard IEC EN 61960-3:2017 of gelijkwaardig. Opdrachtnemer dient op verzoek een testrapport te overleggen van een geaccrediteerd ISO17025 test orgaan op basis van de IEC EN 61960-3:2017 standaard. Indien blijkt dat de batterij niet voldoet aan bovenstaande minimum prestaties óf de grens van 80% van de originele batterij capaciteit wordt bereikt binnen een levensduur van vijf (5) jaar (gerekend vanaf het moment van levering), dient desbetreffende batterij kosteloos te worden vervangen door een erkende Apple serviceprovider. <i>Toelichting</i> Dit criterium is deels gebaseerd op 'EU Green Public Procurement (GPP) criteria (maart 2021)'.

Nr.	Omschrijving
	<i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de bovengenoemde waarden overeenkomen met de in deze wens gestelde norm. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. Rapport, waarbij levensduur van batterij getest is volgens IEC 61960 in een ISO 17025 geaccrediteerd laboratorium.
E.16.3.3	De volgende kritieke componenten moeten vervangbaar zijn door specialisten. Dit geldt niet voor Producten die gebruik maken van system-on-chip (SOC). Onder specialist wordt verstaan een door Apple erkende Apple serviceprovider, dit kan dit hier geverifieerd worden. Vaste ICT werkplekken (o.a. desktops, fat clients, thin clients) • centrale verwerkingseenheid (CPU) • grafische verwerkingseenheid (GPU/PCIe) • externe/interne netvoeding (PSU) • opslag (SSD/HDD/ODD) en geheugen (RAM) • systeem/moederbord Laptops/Notebooks: • batterij/accu • beeldscherm(module) • opslag (SSD/HDD) en geheugen (RAM) • externe/interne netvoeding (PSU) • toetsenbord • systeem/moederbord All-in-one's: • opslag (SSD/HDD/ODD) en geheugen (RAM) • externe/interne netvoeding (PSU) • systeem/moederbord Tablets • batterij/accu • beeldscherm(module) • externe/interne netvoeding (PSU) Smartphones • batterij/accu • beeldscherm(module) Beeldschermen • Aansluitkabels, voedingskabels, externe netvoeding (PSU) • een lijst van verplichte vervangbare componenten voor computerbeeldschermen is opgenomen in D. Eisen inzake materiaalefficiëntie, punt 5, punt a) van bijlage II bij Verordening (EU) 2019/2021.

Nr.	Omschrijving
	<i>Toelichting</i> Dit criterium (deels) is gebaseerd op 'EU Green Public Procurement (GPP) criteria (maart 2021)'. Apparatuur met een EU Milieukeur certificaat voldoet in elk geval aan deze eis. Deze eis kan ook aangetoond worden met een technische dossier van de fabrikant, met een keuringsrapport van een erkende instantie waaruit blijkt dat de producten aan de gestelde eisen voldoen of gelijkwaardig.
E.16.3.4	Opdrachtnemer levert duidelijke instructies voor de Deelnemer ten aanzien van de beste reparatiemogelijkheden wanneer het product veelvoorkomende defecten vertoont (ongeacht of deze defecten binnen de garantie vallen). Deze instructies dienen overzichtelijk te zijn en in detail uit te leggen welke handelingen de Deelnemer kan uitvoeren bij elk van deze defecten.
E.16.3.5	Opdrachtnemer dient op verzoek hergebruikte, refurbished, remanufactured of soortgelijke producten aan te kunnen bieden.
E.16.3.6	Niet van toepassing
E.16.3.7	Producten geleverd in bulkverpakkingen. Alleen op expliciet verzoek van de Deelnemer kan hiervan worden afgeweken.
E.16.3.8	De Opdrachtnemer dient op verzoek van CCM of Deelnemer een toelichting te geven op de verpakingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
E.16.3.9	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Opdrachtnemer dit onderbouwd toelichten. <i>Toelichting</i> • Er dient voldaan te worden aan het Besluit beheer verpakkingen 2014. • Gerecycled materiaal: materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase). Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct.

Nr.	Omschrijving
E.16.3.10	Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Opdrachtnemer dit onderbouwd toelichten. Toelichting • Er dient voldaan te worden aan het Besluit beheer verpakkingen 2014. • Gerecycled materiaal: materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase). Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct.
E.16.3.11	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorkomen dat bij Producten en Diensten additionele componenten worden geleverd waar de Deelnemer geen behoefte aan heeft. Mocht dit onverhoeds plaatsvinden dient Opdrachtnemer deze additionele componenten retour te nemen en: • gereed te maken voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is; • indien hergebruik niet mogelijk is, dienen de producten te worden gerecycled, conform de vigerende richtlijn Waste of Electrical and Electronic Equipment (WEEE-richtlijn). Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als: • de producten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en • de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en • de Opdrachtnemer als fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register.
E.16.3.12	Personeel van Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour.
E.16.3.13	In geval de Producten (exclusief Accessoires) worden verworven via Huur en Koop met Restwaarde (KMR) dient de Opdrachtnemer ten minste 95% van de ingeleverde Producten in te zetten voor een tweede / derde leven. Bij terugname van Producten is Opdrachtnemer verplicht een check te doen op het zorgvuldig schonen van de gegevens, conform richtlijnen rijksoverheid. Indien er onverhoopt data op het Device achterbleven is, is Opdrachtnemer verplicht deze te wissen.
E.16.3.14	In het kader van afvalcompensatie dient Opdrachtnemer te garanderen dat Laptops, Tablets en Smartphones geleverd worden met één van de volgende certificaten: TCO Certified Edge,

Nr.	Omschrijving												
	E-waste Compensated of een gelijkwaardig certificaat. Deze compensatie dient maximaal 3 maanden na besteldatum plaats te vinden. Indien het percentage recyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021) meer dan 20% betreft, mag het percentage gerecyclede materialen procentueel in mindering worden gebracht op het aantal 'PCB Weight Unit' conform de criteria van TCO Certified E-waste Compensated. <i>Voorbeeld:</i> In onderstaande tabel is sprake van een Product met 25% gerecycled materialen: <table><tr><th>Product</th><th>PCB Weight Unit</th><th>Battery Weight Unit</th></tr><tr><td>Phone</td><td>0,75</td><td>1</td></tr><tr><td>Tablet</td><td>2,25</td><td>3</td></tr><tr><td>Notebook</td><td>6,75</td><td>9</td></tr></table> <i>Toelichting</i> Onder afvalcompensatie wordt verstaan dat voor ieder geleverd product evenzoveel elektronica-afval wordt ingezameld en gerecycled. Het moet daarbij gaan om inzameling van elektronisch afval dat geen functionaliteit meer heeft. Met andere woorden: er mogen alleen afgedankte producten worden ingezameld, die anders naar finale afvalverwerking (verbranding of stort) zouden gaan. Indien recycling in Europa plaatsvindt moet de uiteindelijke recycling WEEELABEX gecertificeerd zijn volgens WEEELABEX, de EERA standaard (TS 50625-5 van CENELEC) of een gelijkwaardig systeem. Verificatie: • TCO certified Edge E-waste compensated (notebooks, tablets en smartphones) ; • 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 TCO certified Edge E-waste compensated. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Indien u gebruik maakt van een derde partij welke "approved collector within the framework of TCO Certified Edge, E-waste Compensated" is én de dienstverlening wordt conform de standaarden van TCO Certified Edge, E-waste compensated uitgevoerd, dan wordt dit beschouwd als gelijkwaardig. <i>Verificatie documentatie dient in ieder geval te bestaan uit:</i> • het contract met de aanbieder van de Afvalcompensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder; • een rechtsgeldig ondertekende verklaring te overleggen van desbetreffende partij dat aan de standaarden van TCO certified Edge, E-waste compensated wordt voldaan; • kwartaal- en jaarrapportage conform bijlage 10 Standaard Rapportages inclusief bewijs van Afvalcompensatie over de desbetreffende periode (een leveranciersverklaring van de aanbieder en/of inkooporder); • de bijdrage aan het realiseren van relevante Sustainable Development Goals (SDG's);	Product	PCB Weight Unit	Battery Weight Unit	Phone	0,75	1	Tablet	2,25	3	Notebook	6,75	9
Product	PCB Weight Unit	Battery Weight Unit											
Phone	0,75	1											
Tablet	2,25	3											
Notebook	6,75	9											

Nr.	Omschrijving
	Relevante SDG's ten aanzien van deze aanbesteding zijn: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15 en 17.
E.16.3.15	De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor hergebruik. Definitie hergebruikte producten of onderdelen: Producten of onderdelen die al in gebruik zijn geweest in dezelfde, oorspronkelijke vorm. Gerecyclede grondstoffen vallen niet onder deze definitie, aangezien deze via een omvormproces zijn verkregen; bij recycling wordt de oorspronkelijke vorm van het product niet behouden.
E.16.3.16	De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor recycling en bestaan niet uit multilayers samengesteld materiaal.
E.16.3.17	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.
E.16.3.18	In geval van Huur, Koop Met Restwaarde (KMR) of een inruilvoorstel conform E.16.3.23 worden Producten die niet geschikt zijn voor duurzame herinzet in eerste instantie aangeboden binnen de e-waste keten van de Fabrikant voor gerobotiseerde disassemblage. Indien dit niet mogelijk is, dient het Product gerecycled te worden tot hoogwaardige grondstoffen die circulair kunnen worden ingezet voor nieuwe Producten. Dit tevens conform de richtlijnen van de Fabrikant, welke Opdrachtnemer dient op te vragen bij de Fabrikant. Dit criterium geldt initieel niet voor de productgroep Accessoires, dit kan wijzigen gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst. Mogelijke bewijslast: Rapportage over de circulair recycling. (zie bijlage 10 Standaard rapportages).
E.16.3.19	Tablets, Smartphones en Accessoires dienen ten minste één gestandaardiseerde USB-C™-aansluiting (poort) voor oplaadfunctionaliteit en gegevensuitwisseling te bevatten die ook backward compatibel is met USB 2.0 overeenkomstig de norm IEC 62680-1-3:2018. Deze gestandaardiseerde USB-C™-aansluiting (poort) dient tevens over USB-PD (Power Delivery) functionaliteit overeenkomstig de norm IEC 63002:2017 te beschikken. Hiervan mag worden afgeweken, mits deze Tablets, Smartphones en Accessoires beschikken over draadloze oplaad functionaliteit en/of er een USB-C™ naar MagSafe/Lightning kabel meegeleverd wordt. Hiermee wordt geanticipeerd op de verplichting voor deze USB-C™-standaard vanaf 28 december 2024 voortkomend uit EU richtlijn 2022/2380.
E.16.3.20	Laptops dienen ten minste twee (2) gestandaardiseerde USB-C™-aansluiting te beschikken, waarvan: 1. één (1) gestandaardiseerde USB-C™-aansluiting (poort) voor oplaadfunctionaliteit én gegevensuitwisseling te bevatten die ook backward compatibel is met USB 2.0 overeenkomstig de norm IEC 62680-1-3:2018. Deze gestandaardiseerde USB-C™-

Nr.	Omschrijving
	aansluiting (poort) dient tevens over USB-PD (Power Delivery) functionaliteit overeenkomstig de norm IEC 63002:2017 te beschikken. 2. één (1) gestandaardiseerde USB-C™-aansluiting (poort) voor gegevensuitwisseling te bevatten die ook backward compatibel is met USB 2.0 overeenkomstig de norm IEC 62680-1-3:2018. Deze gestandaardiseerde USB-C™-aansluiting (poort) dient tevens over USB-PD (Power Delivery) functionaliteit overeenkomstig de norm IEC 63002:2017 te beschikken. 3. Van Ad 1 mag worden afgeweken, mits er een USB-C™ naar MagSafe kabel meegeleverd wordt en er daarnaast tenminste twee USB-C™-aansluitingen conform Ad 2 aanwezig zijn. Hiermee wordt geanticipeerd op de verplichting voor deze USB-C™-standaard vanaf 28 december 2024 voortkomend uit EU richtlijn 2022/2380.
E.16.3.21	Opdrachtnemer dient op de Product overzichtspagina van haar webshop per Product prominent de volgende elementen te vermelden: • de repareerbaarheidsscore conform Franse wetgeving; • de CO2 Footprint conform E.16.2.7; • het percentage recyclede grondstoffen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021); • op de specifieke Product pagina dient een weblink aanwezig te zijn naar de volledige milieurapportage van het desbetreffende Product.
E.16.3.22	Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden tot een Koop met Restwaarde (KMR), waarbij er sprake is van Koop met een gegarandeerde restwaarde aan het einde van een vooraf vastgestelde gebruikstermijn door Deelnemer. Deze vastgestelde gebruikstermijn betreft drie jaar (iOS en iPadOS Producten) of vier jaar (iPadOS en MacOS Producten). Deze restwaarde wordt reeds op voorhand in mindering gebracht op de koopsom, waarbij de verplichting geldt dat Deelnemer het Product na afloop van de gebruikstermijn inlevert bij de Opdrachtnemer. Indien Deelnemer verzuimt het desbetreffende Product in te leveren óf het Product is onherstelbaar beschadigd/defect, wordt de restwaarde alsnog in rekening gebracht door Opdrachtnemer. <i>Additionele voorwaarden:</i> Om de levensduur van Producten te maximaliseren, dient Opdrachtnemer bij KMR: • Producten verplicht te leveren inclusief Apple Care for Enterprise voor een periode van drie jaar (iOS en iPadOS Producten) of vier jaar (iPadOS en MacOS Producten) afhankelijk van de door Deelnemer gekozen gebruiksduur; • aan het einde van de gebruikstermijn wordt Deelnemer de mogelijkheid geboden om de Producten in eigendom te houden tegen de vooraf vastgestelde restwaarde; • hiervoor gelden onverlet de eisen uit paragraaf 13.1 E.16.3.18 en E.16.4.7. Afstemming en inrichting van de bijbehorende processen geschiedt in overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer, desbetreffende afspraken worden tevens vastgelegd in de DAP DCM-Opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving
E.16.3.23	Opdrachtnemer verplicht zich om op verzoek van Deelnemer in haar offerte een financieel voorstel op te nemen (bijv. d.m.v. een korting) voor de inruil van Producten (binnen de scope van deze overeenkomst) welke bij Deelnemer overtollig zijn geworden (bijv. door end-of-life) en bij Deelnemer in eigendom zijn. Opdrachtnemer geeft na inname aan welk percentage van de ingeleverde Producten in te zetten is voor een tweede / derde leven. Bij terugname van Producten is Opdrachtnemer verplicht een check te doen op het zorgvuldig schonen van de gegevens, conform richtlijnen rijksoverheid. Indien er onverhoopt data op het Device achterbleven is, is Opdrachtnemer verplicht deze te wissen. Afstemming en inrichting van de bijbehorende processen geschiedt in overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer, desbetreffende afspraken worden tevens vastgelegd in de DAP DCM-Opdrachtnemer. <i>Verificatie:</i> Rapportage over de circulaire recycling en percentage herinzet (zie bijlage 10 Standaard rapportages). Hiervoor gelden onverlet de eisen uit paragraaf 13.1 E.16.3.18 en E.16.4.7.

16.3.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.3.1	Niet van toepassing.		nvt
W.16.3.2	Niet van toepassing.		nvt
W.16.3.3	Niet van toepassing.		nvt
W.16.3.4	Niet van toepassing.		nvt
W.16.3.5	Niet van toepassing.		nvt
W.16.3.6	Niet van toepassing.		nvt
W.16.3.7	Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat de in het Product aanwezige (conflict)mineralen in de toeleveringsketen op verantwoorde wijze worden ontgonnen, wordt dit hoger gewaardeerd. Het gaat om de volgende (conflict)mineralen: • kobalt • tantaal, tin, wolfraam, goud (ook bekend als 3TG) Onder verantwoord ontginnen wordt verstaan: ontginnen waarbij de Responsible Minerals Assurance Process standaard, of een gelijkwaardige standaard, wordt gevolgd. Voor de hogere waardering dient de Opdrachtnemer alleen samen te werken met toeleveranciers in de toeleveringsketen, die kunnen aantonen dat de genoemde (conflict)mineralen op verantwoorde wijze		100

	worden ontgonnen. Aan dit criterium wordt in ieder geval voldaan als de smelters die de gebruikte materialen in het te leveren product smelten, zijn opgenomen in de lijst van het Responsible Minerals Initiative. Indien een smelter die de gebruikte materialen in het te leveren product smelt niet op deze lijst staat, en evenmin op andere wijze kan worden aangetoond dat de smelter voldoet aan de Responsible Minerals Assurance Process standaard, dient de Opdrachtnemer de samenwerking te beëindigen of zich in te spannen met toeleveranciers om te zorgen dat de smelter binnen een jaar wel op de lijst staat. Indien de smelter na een jaar nog niet op de lijst staat en evenmin op andere wijze kan worden aangetoond dat de smelter voldoet aan de Responsible Minerals Assurance Process standaard, dient de samenwerking te worden beëindigd. Hergebruik of refurbished producten Wanneer de Opdrachtnemer hergebruikte of refurbished producten aanbiedt, geldt dit criterium alleen voor eventueel toegevoegde nieuwe onderdelen. Indien aan het refurbished product geen nieuwe onderdelen zijn toegevoegd krijgt het aangeboden product automatisch de hoogste waardering. Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit 'TCO-certified generatie 8'. Mogelijke bewijsmiddelen De betreffende smelters en raffinaderijen van kobalt, tin, tantaal, wolfram en goud moeten aantoonbaar voldoen aan: • de Responsible Minerals Assurance Process standaard of een gelijkwaardige standaard; • toets die voldoet aan de uitgangspunten van de OECD Due Diligence Guidance of gelijkwaardig		
--	--	--	--

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 de fabriek heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal; - hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten; - hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd. <i>Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit 'TCO-certified generatie 8'</i> <i>Toelichting</i> Hieraan wordt voldaan middels: - ISO 14001-certificaat, EMAS-certificaat, of een gelijkwaardig certificaat; - verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.
E.16.4.2	De Opdrachtnemer levert alleen producten van fabrieken die over een milieumanagementsysteem beschikken waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: - milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie; - concrete maatregelen die de fabriek heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal; - hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten; - hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd. <i>Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit 'TCO-certified generatie 8'</i> <i>Toelichting</i> Hieraan wordt voldaan middels: - ISO 14001-certificaat of een gelijkwaardig certificaat; - verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.
E.16.4.3	De achtergrondverlichting van lcd-schermen mag geen kwik bevatten. <i>Toelichting</i>

	Dit criterium is (deels) gebaseerd op 'GPP-criteria van de EU voor computers en schermen 2016'. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. Apparatuur met een EU Milieukeur certificaat voldoet in elk geval aan deze eis. Deze eis kan ook aangetoond worden met een technische dossier van de fabrikant, met een keuringsrapport van een erkende instantie waaruit blijkt dat de producten aan de gestelde eisen voldoen of gelijkwaardig.
E.16.4.4	Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g (bij mobiele telefoons: 5g) mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden). <i>Toelichting</i> Dit criterium is (deels) gebaseerd op 'GPP-criteria van de EU voor computers en schermen 2016'. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. Apparatuur met een EU Milieukeur certificaat voldoet in elk geval aan deze eis. Deze eis kan ook aangetoond worden met een technische dossier van de fabrikant, met een keuringsrapport van een erkende instantie waaruit blijkt dat de producten aan de gestelde eisen voldoen of gelijkwaardig. Voor de productgroep Accessoires kan dit ook aangetoond worden met een certificering waaruit blijkt dat er geen schadelijke stoffen in de producten zitten, zoals de RoHS, REACH en de CE-certificeringen of gelijkwaardig.
E.16.4.5	Producten 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.16.4.6	Producten 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.
E.16.4.7	Opdrachtnemer draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, hergebruiken en recyclen van de te leveren producten (niet in eigendom van Opdrachtgever of KMR) en zorgt ervoor dat: • datadragende producten worden ingezameld in een beveiligde omgeving, zodat datalekken worden voorkomen (conform Bijlage 6 – Beveiliging); • de data van alle ingezamelde datadragende producten wordt gewist; • de gebruikte producten worden klaargemaakt voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is; • indien hergebruik niet mogelijk is, de producten worden gerecycled, conform de vigerende WEEE-Richtlijn. Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als: • de producten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland

	betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en • de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en • de Opdrachtnemer als fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register. De opdrachtnemer rapporteert jaarlijks: welk percentage van de ingenomen producten is klaargemaakt voor hergebruik en welk percentage van de ingenomen producten is gerecycled.
--	---

16.5 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

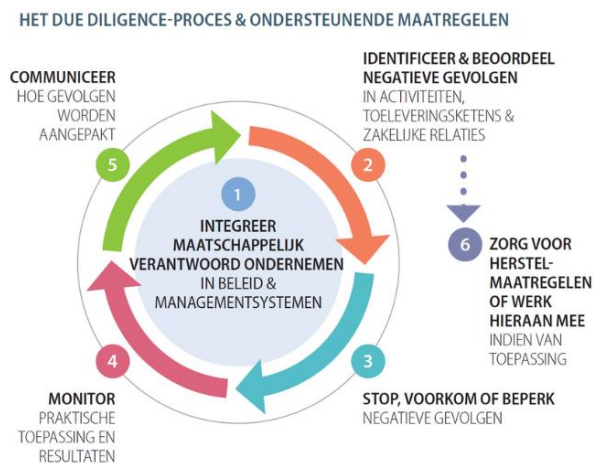
Nr.	Omschrijving
E.16.5.1	Opdrachtnemer committeert zich op het naleven van de ISV, zoals uitgewerkt in de contractbepaling in bijlage 14 - Internationale Sociale Voorwaarden en bijlage 10 - Standaard rapportages.
E.16.5.2	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, 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. 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 inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval:

	1. een risicoanalyse zoals beschreven onder eis E.16.5.3; 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:



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 hardware 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 hardware hebben vastgesteld en beoordeeld. c. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij belanghebbenden op zinvolle wijze hebben betrokken bij het in kaart brengen en beoordelen van risico's 3. Belangrijke risico's in de waardeketens van hardware aanpakken Indicator 3; a. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij een actieplan ontwikkeld hebben (bijvoorbeeld via een corrigerende maatregel vanuit RBA (en EcoVadis) / een stappenplan voor verbetering of een andere methode) om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico aan te pakken. b. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij ten minste één specifiek sociaal of milieurisico effectief hebben aangepakt. c. 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 productie van hardware aan te pakken Indicator 4; a. Opdrachtnemer kan met controlebaar bewijs aantonen dat zij de voortgang hebben gevolgd van hun		200

	inspanningen om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico aan te pakken. 5. Communiceren over maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketen van hardware in kaart te brengen en aan te pakken Indicator 5 - Opdrachtnemer heeft openbaar gecommuniceerd over maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketen van hardware 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 hardware 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. - 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		
--	---	--	--

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".

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.		100

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).

- k) Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
- l) Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

Als de in 16.7 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/Opdrachtwaarde.
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.

6.2.1. Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.7.1	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 6,0% social return op de Loonsom.		25
W.16.7.2	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 7% social return op de Loonsom.		50
W.16.7.3	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 8,0% social return op de Loonsom.		75
W.16.7.4	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 9,0% social return op de Loonsom.		100
W.16.7.5	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 10,0% social return op de Loonsom.		125

Let op: Bij wensen W.16.7.1. t/m W.16.7.5. mag de Inschrijver in Bijlage F – Invulformulier subgunningscriteria kwaliteit maximaal één wens conformeren. Bij het conformeren van meer dan één van deze wensen, wordt alleen het punten aantal van de geconformeerde wens met de meeste punten toegekend.

Deel 4: Migratie

17 Toelichting Migratie

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

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

18 Aanvang Raamovereenkomst

18.1 Inrichten Prestatie

18.1.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E18.1.1	Het inrichten van de Dienstverlening is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is en door de Hoofdpdrachtgever geaccepteerd.
E18.1.2	Het inrichten van de volledige Dienstverlening wordt binnen twee maanden afgerond. Uitsluitend na goedkeuring van Hoofdpdrachtgever 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 Hoofdpdrachtgever te bevorderen richt de Opdrachtnemer volgens Bijlage 12 – Online portaal een online portaal in binnen twee maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst.
E18.1.5	Om bestellingen te kunnen plaatsen stelt de Opdrachtnemer een webshop beschikbaar binnen 30 dagen na datum ondertekening van de Raamovereenkomst door Hoofdpdrachtgever.
E18.1.6	Indien de Opdrachtnemer de Prestatie start voordat de webshop en online portaal volledig zijn ingericht, wordt alle informatie na uiteindelijke acceptatie van deze systemen alsnog hierin verwerkt.

18.2 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

18.2.1 Eisen

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

19 Einde Raamovereenkomst

19.1 Eisen

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