



Bijlage 11
Normen en Service Credits
IWR2024|Vaste telefonie
ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.0 renvooi
Referentie: IUC 202303067

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Service Credit regime	3
3. Betrouwbaarheid.....	5
3.1 Inleiding	5
3.2 Desks.....	5
3.2.1 Incidentdesk	5
3.2.2 Administratieve desk.....	7
3.2.3 Steekproefprocedure.....	7
3.3 Incidentafhandeling.....	8
3.3.1 Prioriteit Incidenten	8
3.3.2 Behandeling repeterende Incidenten	9
3.3.3 Beveiligingsincidenten	9
3.4 Beschikbaarheid	10
3.4.1 Beschikbaarheidpercentage Diensten	10
3.4.2 Beschikbaarheidsvarianten.....	10
3.5 Betrouwbaarheid Diensten	11
3.5.1 Aansluiting / SIP-kanalen	11
3.5.2 Online portaal	11
3.6 Levering	12
4. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	13
4.1 MVO Parameters.....	13
5. Overige eisen en wensen	18
5.1 Migratie	18
5.2 Overige parameters	19
5.3 Nakoming eisen	19

1. Inleiding

In deze Bijlage 11 staan normen benoemd. De normen hebben betrekking op onderstaande onderwerpen:

1. 'Betrouwbaarheid'
2. 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)'
3. 'Overige eisen en wensen'

In Bijlage 02 Specificaties van de Opdracht staat in hoofdstuk 3 'Beheer en Organisatie', de governance rondom de Overeenkomst beschreven inclusief de rollen aan de zijde van de Opdrachtgever en aan de zijde van Opdrachtnemer en de diverse overlegvormen.

De governance moet een bijdrage leveren aan het voorkomen van situaties dat een Prestatie niet aan de eisen voldoet en aan een oplossing van de problemen die kunnen resulteren als gevolg van het niet nakomen van een eis.

Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in de Overeenkomst zijn gesteld, staat de DCM respectievelijk het CCM een aantal maatregelen ter beschikking:

- Evaluatie en verbeterplan;
- Escalatie;
- Audits;
- Step-in rights;
- Service Credit regime.

In paragraaf 2 hieronder wordt nader ingegaan op het Service Credit regime.

2. Service Credit regime

Als de Prestatie tekortschiet doordat niet (volledig) aan een gestelde eis of aan een overeengekomen Prestatie is voldaan, dan hebben de CCM en DCM het recht om *Service Credits* op te leggen aan de Opdrachtnemer. In de navolgende paragrafen staan ten aanzien van de onderwerpen 'Betrouwbaarheid' en 'MVO' tabellen opgenomen met een volgende indeling:

Onderwerp	In deze kolom staat het onderwerp (soms in sub-onderwerpen verdeeld) waarop een Prestatie dient te worden geleverd benoemd.
Norm	In deze kolom staat de norm waaraan de Prestatie moet voldoen beschreven.
Type Service Credit	In deze kolom staat de code van het type service credit aangegeven. In tabel B ('Service Credits') staan de codes en de bij de code toe te passen Service Credit, alle bedragen ex BTW. Per contractjaar geldt een maximum van vijf procent van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale opdrachtwaarde van de Overeenkomst. De maximale omvang van de Overeenkomst is conform par. 1.8 van het Beschrijvend Document een bedrag van € 30.000.000 over de maximale duur van 96 maanden (8 jaar). Het jaarlijkse evenredige deel daarvan is dus € 3.750.000. Vijf procent daarvan is een bedrag van € 187.500,-.

Tabel A 'Indeling'

De volgende Service Credit mogelijkheden zijn er:

Service Credits	
Code	Omschrijving Service Credit
SC1	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 0,05% van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Overeenkomst (dat is 0,05% van € 3.750.000 = € 1.875,- waarbij de boete per Werkweek met 0,005% van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Overeenkomst (dat is een bedrag van € 187,50) oploopt.
SC2	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 0,1% van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Overeenkomst (dat is 0,1% van € 3.750.000 = € 3.750,-) waarbij de boete per Werkweek met 0,01% van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Overeenkomst (dat is een bedrag van € 375,-) oploopt.
SC3	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 0,2% van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Overeenkomst (dat is 0,2% van € 3.750.000 = € 7.500,-) waarbij de boete per Werkweek met 0,02% van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Overeenkomst (dat is een bedrag van € 750,-) oploopt.
SC4	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 1% van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Overeenkomst (dat is 1% van € 3.750.000 = € 37.500,-), waarbij de boete per Werkdag met 0,5% van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Overeenkomst (dat is een bedrag van € 18.750,-) oploopt.
SC5	Een cumulatieve korting van 10% op het On-net tarief, het Off-net Tarief of het Near-net Tarief en de eenmalige Aansluiting Tarieven per Dienst voor iedere Werkdag dat de maximale levertijd is overschreden.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Tabel B 'Service Credits'

Als het maximum van vijf procent van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale opdrachtwaarde van de Overeenkomst door de opgelegde Service Credits is bereikt (een bedrag van € 187.500,-), heeft Opdrachtgever per direct en zonder nadere ingebrekestelling het recht de Overeenkomst te ontbinden zonder voor Opdrachtnemer enig recht op schadevergoeding of schadeloosstelling vanwege deze ontbinding.

3. Betrouwbaarheid

3.1 Inleiding

Deze norm is opgebouwd uit een aantal subnormen, te weten:

- Par. 3.2. Desks;
- Par. 3.3. Incidentafhandeling;
- Par. 3.4. Beschikbaarheid
- Par. 3.5 Betrouwbaarheid Diensten;
- Par. 3.6. Levering.

3.2 Desks

Rondom de Prestatie worden twee desks onderkend:

- Incidentdesk: De incidentdesk is het centrale loket bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle Incidenten betreffende de Prestatie die de Opdrachtnemer levert. De incidentdesk verschaft tevens statusinformatie over Incidenten.
- Administratieve desk: De administratieve desk dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens is dit de ingang voor het starten van een escalatieprocedure met betrekking tot bestelling en leveringen.

In volgende hoofdstukken is verder gespecificeerd welke openingstijden en afhandeltijden van toepassing zijn afhankelijk van welke desk het betreft, de prioriteit van een Incident en de wijze waarop contact wordt opgenomen.

3.2.1 Incidentdesk

De Incidentdesk is telefonisch 24 uur per dag en 7 dagen per week en alle dagen van het jaar bereikbaar voor het aannemen van incidenten.

In onderstaande tabel is aangegeven welke openingstijden op Incidentdesk van toepassing zijn, de wijze waarop contact opgenomen kan worden met de Incidentdesk, welke norm wordt gehanteerd en welke Service Credit van toepassing is indien niet aan de norm wordt voldaan.

Het melden van Incidenten met de prioriteit Hoog dient in elk geval per telefoon te verlopen.

Het melden van Incidenten met de prioriteit Midden en Laag dient zowel telefonisch, per e-mail als via het online portaal mogelijk te zijn.

Incidentdesk			
Openingstijden	Wijze van contact	Norm	Service Credit
7 * 24 uur alle dagen van het jaar	telefonisch	(*): De Deelnemer dient op maandbasis in 95% van de gevallen binnen 30 seconden een Nederlands sprekende "skilled" medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen, die kennis heeft van Opdrachtgever en Deelnemers. Incidenten worden gedurende openingstijden binnen 30 minuten in behandeling genomen, waarbij	SC2**)

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Incidentendesk			
Openingstijden	Wijze van contact	Norm	Service Credit
		binnen deze tijd de melder ook terugkoppeling krijgt.	
08:00 – 18:00 uur op Werkdagen	per e-mail	(*): De verstuurde Meldingen dienen op maandbasis in 90% van de gevallen op Werkdagen gedurende openingstijden binnen 30 minuten in behandeling te worden genomen en er dient binnen 4 Werkuren na ontvangst van de melding een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.	SC2**)
	via online portaal		

Tabel C 'Oplostijden Incidenten'

(*) Indien Deelnemer in meer dan drie gevallen per maand een overschrijding van deze norm(en) signaleert, kan de Deelnemer middels de in deze Bijlage beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

(**) Indien CCM een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan CCM dit meenemen in de beslissing voor continuering van de Overeenkomst.

3.2.2 Administratieve desk

In onderstaande tabel is aangegeven welke openingstijden op de Administratieve desk van toepassing zijn, de wijze waarop contact opgenomen kan worden met de Administratieve desk, welke norm wordt gehanteerd en welke Service Credit van toepassing is, indien niet aan de norm wordt voldaan.

Administratieve desk			
Openingstijden	Wijze van contact	Norm	Service credit
08:00 – 18:00 uur op Werkdagen	per e-mail	(*) : Meldingen die telefonisch, per e-mail of online op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Op maandbasis worden minimaal 99,5% van de Meldingen door Opdrachtnemer binnen 3 Werkdagen beantwoord. De overige 0,5% wordt binnen 10 Werkdagen beantwoord.	SC1
	via online portaal		
	telefonisch		

Tabel D 'Administratieve desk'

(*) Indien Deelnemer in meer dan drie gevallen per kwartaal een overschrijding van de norm signaleert, kan de Deelnemer middels de in deze Bijlage beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

3.2.3 Steekproefprocedure

In deze paragraaf staat de procedure beschreven ingeval een Deelnemer een structurele Norm overschrijding bij de Administratieve en Incidentdesk van Opdrachtnemer signaleert.

1. Indien een Deelnemer signaleert, dat Opdrachtnemer structureel een Norm overschrijdt dan legt die Deelnemer de data en de tijdstippen van de overschrijding vast.
2. Indien Opdrachtnemer de overschrijdingen van de telefonische norm in twijfel trekt dan legt Deelnemer de overschrijdingen met smartphone video-opnames vast voor 3 voorvallen op verschillende Werkdagen.

Op basis van de geconstateerde overschrijdingen kan Deelnemer schriftelijk escaleren bij Opdrachtnemer en binnen 20 Werkdagen een evaluatie- en verbeterplan eisen. Indien binnen 60 Werkdagen na het schriftelijk melden de overschrijding van een Norm de Deelnemer opnieuw twee overschrijdingen van de Norm constateert en vastlegt, is de bijbehorende Service Credit van toepassing.

3.3 Incidentafhandeling

De Opdrachtnemer dient in staat te zijn een Incident op verschillende wijzen te signaleren en de incidentafhandeling te starten.

De Oplostijd van een Incident start op het moment dat de opdrachtnemer het Incident constateert, een Incident wordt gemeld door een persoon bij de Incidentdesk of een beheersysteem het Incident signaleert.

3.3.1 Prioriteit Incidenten

De prioriteiten op basis waarvan Incidenten door de Opdrachtnemer dienen te worden afgehandeld, zijn gebaseerd op de impact en de urgentie van Incidenten.

Onder impact wordt o.a. verstaan: Het aantal Eindgebruikers dat door een incident geen gebruik kan maken van de Dienst(en).

Onder urgentie wordt verstaan de mate waarin de oplossing van een Incident uitstel kan verdragen.

De Opdrachtnemer dient op basis van de prioriteit en de daarbij behorende Oplostijd mensen en middelen beschikbaar te stellen om de gestelde service levels te realiseren.

In tabel E vindt u een aantal, niet -limitatieve, voorbeelden.

Als voorbeeld:

Prioriteiten Incidenten	
Prioriteit	Omschrijving
Hoog	Een Aansluiting is niet meer beschikbaar of
	Eén of meerdere functionaliteiten van de Diensten of SIP-kanalen zijn niet beschikbaar en dat heeft invloed op het kunnen opzetten of ontvangen van telefoongesprekken of
	Het percentage Eindgebruikers dat getroffen wordt door het Incident bedraagt meer dan 20% of
	Eén of meerdere call center ingangen zijn niet meer bereikbaar
Midden	Eén of meerdere functionaliteiten van de Diensten zijn niet beschikbaar, maar dit heeft nog geen invloed op het kunnen opzetten of ontvangen van telefoongesprekken.
	Het percentage Eindgebruikers dat getroffen wordt door het Incident bedraagt meer dan 10 maar minder dan 20.
Laag	Diensten zijn wel beschikbaar maar werken niet volgens specificatie en slechts een beperkt aantal individuen is getroffen.

Tabel E 'Prioriteiten Incidenten'

Het vaststellen van de prioriteit van een Incident geschiedt in eerste instantie door de Incidentdesk van de Opdrachtnemer op basis van de in hierboven gegeven kaders.

In geval van een meningsverschil over welke prioriteit van toepassing is op een Incident hebben daartoe geautoriseerde functionarissen bij de Deelnemer of aangewezen derde partij (bijv. een System Integrator) de beslissende stem in het vaststellen van de prioriteit van een Incident.

Afhankelijk van de prioriteit gelden andere openingstijden en Oplostijden.

In onderstaande tabel zijn de Oplostijden per Incident prioriteit vastgelegd.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Oplostijden per prioriteit					
Prioriteit	Openingstijden	Norm			Service credit
		90% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	Status updates	
Hoog	7 * 24 uur alle dagen van het jaar	4 uur	8 uur	elk uur	SC4
Midden	5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen	8 uur	16 uur	Een keer per twee uur	SC2
Laag	5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen	16 uur	32 uur	Een keer per dag op Werkdagen	SC1

Tabel F 'Oplostijden per prioriteit'

3.3.2 Behandeling repeterende Incidenten

Incidenten die in een periode van 12 opeenvolgende maanden meermaals voorkomen, worden aangemerkt als repeterende incidenten en dienen als probleem te worden geclassificeerd op basis van de volgende tabel:

Probleemclassificatie	
Incident Prioriteit	Vanaf aantal keren dat een incident in een periode van 12 opeenvolgende maanden optreedt, en daarmee een probleem is
Hoog	2x per periode van 12 maanden
Midden	4x per periode 12 maanden
Laag	8x per periode 12 maanden

Tabel G 'Probleemclassificatie'

De Opdrachtnemer dient binnen een week nadat de classificatie door Deelnemer cq. System integrator heeft plaatsgevonden een verbeterplan op te stellen en te laten accorderen door de Deelnemer c.q. System integrator. In het verbeterplan worden concrete acties en planningen (mensen en middelen) genoemd. CCM ontvangt van Opdrachtnemer een kopie van ieder verbeterplan.

3.3.3 Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten (inclusief NCSC Hoog/Hoog meldingen) worden standaard als prioriteit Hoog incident geclassificeerd. Zodra door Opdrachtnemer's Security Officer schriftelijk is vastgesteld dat Opdrachtnemer niet langer kwetsbaar is voor het beveiligingsincident, kan de incidentmelding worden afgesloten.

3.4 Beschikbaarheid

Op alle Aansluitingen is een minimaal beschikbaarheidpercentage van toepassing van 99,8% per kalendermaand voor Diensten die gebruik maken van een koper of coax dragerinfrastructuur en 99,9% voor Diensten die gebruik maken van glasvezel dragerinfrastructuur. Indien een hoger beschikbaarheidpercentage dan 99,9% per kalendermaand gewenst is, dient de Dienst verhoogde beschikbaarheid afgenomen te worden. Indien een Dienst niet conform het overeengekomen beschikbaarheidpercentage wordt geleverd, is een Service credit van toepassing.

De Opdrachtnemer rapporteert per Aansluiting per kalendermaand over het gerealiseerde beschikbaarheidpercentage. Beschikbaarheid wordt per Dienst uitgedrukt in een percentage. Voor berekening van het gerealiseerde beschikbaarheidpercentage van een Dienst wordt de onderstaande formule gebruikt:

Beschikbaarheidsformule	
$\text{Beschikbaarheidpercentage } B = \frac{TH - S}{TH} \times 100\%$	
waarbij:	
TH = het totaal aantal uren in de betreffende kalendermaand (tijdseenheid omgerekend naar tijdseenheid van de storingstijd).	
S = totale storingstijd van de Dienst. De tijdsduur van vooraf afgesproken onderhoudsperiode wordt niet meegerekend in de vaststelling van de totale storingstijd.	

3.4.1 Beschikbaarheidpercentage Diensten

Beschikbaarheidpercentages					
Diensten	Norm	Service credit bij een overschrijding van de:			
		Norm	Norm + 1 uur	Norm + 2 uur	Norm + 3 uur
Aansluiting	Zie tabel para. 3.4.2 Beschikbaarheidsvarianten	SC1	SC2	SC3	SC4

3.4.2 Beschikbaarheidsvarianten

De Dienst verhoogde beschikbaarheid maakt onderscheid in de volgende vier varianten (I t/m IV):

Beschikbaarheidsvarianten				
Variant	Deelnemer zijde	Type Verbinding	POP locatie Opdrachtnemer	Norm ten behoeve van verhoogde beschikbaarheid Aansluiting
I	single site	dual routed	single homed	99,95%
II	single site	dual routed	dual homed	99,99%
III	dual sites	dual routed	single homed	99,99%
IV	dual sites	dual routed	dual homed	99,999%

3.5 Betrouwbaarheid Diensten

Een belangrijk kwaliteitscriterium voor de Prestatie is de betrouwbaarheid van Diensten. Betrouwbaarheid wordt uitgedrukt in het maximaal aantal onderbrekingen binnen een Dienst binnen een kalendermaand. Een onderbreking als gevolg van een vooraf afgesproken onderhoudsperiode wordt niet meegerekend in de vaststelling van de betrouwbaarheid. Onderbrekingen kleiner dan 50 ms worden niet als dienstverstoring beschouwd, tenzij deze onderbrekingen zich binnen een interval van vijf minuten herhalend voordoen. Dit wordt beschouwd als één onderbreking.

3.5.1 Aansluiting / SIP-kanalen

In onderstaande tabel is de norm weergegeven. Indien Diensten niet geleverd worden binnen de norm is een Service credit van toepassing.

Betrouwbaarheid		
Diensten	Norm	Service credit
Aansluiting	Maximaal van twee onderbrekingen per Aansluiting per maand binnen het afgenomen beschikbaarheidpercentage.	SC2
SIP-kanalen	Maximaal twee onderbrekingen per SIP kanaal per maand binnen het afgenomen beschikbaarheidpercentage.	SC2

Tabel H 'Betrouwbaarheid'

3.5.2 Online portaal

Opdrachtnemer beschikt over een Online portaal. Opdrachtgever vindt een Online portaal van Opdrachtnemer van cruciaal belang voor het steeds tijdig na kunnen komen van de eisen door Opdrachtnemer. Dit Online portaal ziet Opdrachtgever als het centrale informatiepunt bij Opdrachtnemer voor onder andere:

Het near real-time zichtbaar maken van de mate van belasting van de Aansluiting(en):

Het aantal gecontracteerde, in gebruik zijnde SIP-kanalen, het aantal daarvan dat in storing staat, en het aantal (per Aansluiting) nog beschikbare SIP-kanalen.

Online portaal		
Diensten	Norm	Service credit
Belasting van de Aansluiting is real time zichtbaar	24/7 zichtbaar via het online portaal	SC1

Tabel I 'Online portaal'

3.6 Levering

Een belangrijk kwaliteitscriterium voor de Prestatie is de leveringsbetrouwbaarheid. Op de levering van de Diensten zijn maximale levertijden van toepassing. Het meten van de levertijd start na de bevestiging van de Opdrachtnemer dat de geplaatste bestelling in behandeling is genomen.

In onderstaande tabel zijn de maximale levertijden op de Diensten weergegeven. Indien Diensten niet geleverd worden binnen de normen voor Levertijden is een Service credit van toepassing.

Levertijden			
Type bestelling		Maximale levertijd	Service credit
1	Aansluiting op: - Off-net zelf - Near-net - Off-net derde	80 Werkdagen	SC5
2	On-net (benodigde apparatuur is op locatie Deelnemer niet aanwezig)	30 Werkdagen	SC5
3	On-net (benodigde apparatuur is op locatie Deelnemer wel aanwezig)	10 Werkdagen	SC5

Tabel J 'Levertijden'

Uitzonderingen type 1 bestellingen

Slechts in een aantal uitzonderingssituaties mag de maximale levertijd voor bestelling type 1 (levering inclusief aanleg van een Aansluiting) worden overschreden. In de hieronder limitatief opgesomde gevallen dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat er sprake is van een dergelijke uitzonderingssituatie, die niet verwijtbaar is aan de Opdrachtnemer:

- te late verlening van de vergunning door vergunningverlenende instantie, ondanks tijdige aanvraag van de Opdrachtnemer;
- vertragingen die worden veroorzaakt door bijzondere bepalingen in de vergunning(en);
- uitzonderlijke obstakels in de aan te leggen Aansluiting. Opdrachtnemer dient middels een onderbouwing in de offerte aan te tonen dat de maximale levertijd niet realiseerbaar is wegens het obstakel. Het is aan de DCM om op basis van de onderbouwing dispensatie op de maximale levertijd te verlenen. Indien de DCM dispensatie verleent op de maximale levertijd voor een specifieke bestelling, stelt de DCM op basis van de onderbouwing een nieuwe maximale levertijd vast;
- vertragingen doordat een Deelnemer of eigenaar van een Locatie niet tijdig de juiste informatie aanlevert, mits de Opdrachtnemer tijdig heeft aangegeven welke informatie hij nodig heeft en het informatie betreft die essentieel is voor een tijdige oplevering;
- vertragingen doordat een Deelnemer niet akkoord gaat met het tracé van de Aansluiting, tenzij het door de Opdrachtnemer voorgestelde tracé een onlogische route volgt of een route volgt waarmee een goede werking van de Dienst niet gegarandeerd kan worden of de voorgestelde afmontering plaatsvindt op een plek waar afmontering van Aansluitingen ongebruikelijk en niet met Deelnemer overeengekomen is;
- de Deelnemer op het afgesproken tijdstip niet heeft gezorgd voor toegang tot de Locatie en alle benodigde ruimten, alsmede voor toezicht en begeleiding gedurende de uit te voeren werkzaamheden.

4. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

4.1 MVO Parameters

De in onderstaande tabel K MVO Parameters zijn van toepassing. Voor wensen geldt dat deze alleen van toepassing zijn indien geconformeerd door Opdrachtnemer.

MVO Parameters		
<i>Dienst</i>	<i>Norm</i>	<i>Service Credit</i>
Registratie EcoVadis	Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de Overeenkomst bij EcoVadis en heeft de questionnaire van EcoVadis ingevuld en gedeeld met EcoVadis. Zie bijlage 2, E16.1.1. Opdrachtnemer informeert bij registratie direct CCM.	SC1
Score EcoVadis #1	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij tijdens het 1 ^e contractjaar een minimale overall score behaalt bij EcoVadis van ' Good ' (E16.1.2) of ' Advanced ' (W16.1.1) of ' Outstanding ' (W16.1.2).	SC2
Score EcoVadis #2	Indien gebruik gemaakt wordt van Diensten van onderaannemers, dan beschikken de onderaannemers, binnen uiterlijk twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst Diensten over een Ecovadis score van ' Good ' (E16.1.3) of na uiterlijk vierentwintig (24) maanden ' Advanced ' of hoger (W16.1.2).	SC2
Carbon Footprint (CO2) #1	Opdrachtnemer levert jaarlijks over het voorgaande kalenderjaar een calculatie van haar CO2 emissies op aan CCM, waarbij inzage wordt gegeven in de totale klimaatimpact van de Prestatie (uitgedrukt in CO2-equivalenten), welke dient als basis voor de CO2-compensatie, zoals beschreven in E16.2.2, W16.2.1, W16.2.2 en W16.2.3 (E16.2.1).	SC1

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Carbon Footprint (CO2) #2	De bij de Prestatie vrijgekomen CO2 wordt voor 100% gecompenseerd middels de The Gold Standard (E16.2.2), Plan Vivo Standard (W16.2.1) of Fairtrade Climate Standard (W16.2.2).	SC1
Carbon Footprint (CO2) #3	Opdrachtnemer verplicht zich er toe om binnen 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst over een klimaatneutrale bedrijfsvoering te beschikken. Deze verplichting tot een klimaatneutrale bedrijfsvoering geldt vervolgens voor de gehele resterende looptijd van de overeenkomst. (W16.2.3).	SC2
Energie Efficiency #1	Voor (het) datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie geldt dat uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst 100% van de geleverde elektriciteit moet zijn opgewekt uit hernieuwbare energiebronnen als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG . De Renewable Energy Factor (REF) voor geleverde en verbruikte energie in het datacentrum moet gelijk zijn aan 1 (100% hernieuwbaar) en worden berekend volgens EN 50600-4-3 (E16.2.13).	SC1
Energie Efficiency #2	Voor (het) datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie geldt dat: • uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een percentage van minimaal 50% van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG moet zijn voorzien van Garanties van Oorsprong (GvO) uit Nederland (E16.2.14); • uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een percentage van 100% van de geleverde	SC1

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

	elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG moet zijn voorzien van Garanties van Oorsprong (GvO) uit Nederland (<i>bij conformering W16.2.6</i>); een percentage van 100% van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG moet zijn voorzien van Garanties van Oorsprong (GvO) uit Nederland <u>en</u> dat deze afkomstig dient te zijn uit de hernieuwbare energiebronnen: wind en/of zonne-energie (<i>bij conformering W16.2.7</i>).	
Energie Efficiency #3	Datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie dienst/dienen een design power usage effectiveness (dPUE) te hebben van maximaal 1.25 (E16.2.16) of binnen 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een design power usage effectiveness (dPUE) te hebben van maximaal 1.1 (W16.2.9).	SC2
Energie Efficiency #4	Voor (het) datacenter(s) welke ingezet word(t)(en) ten behoeve van de Prestatie geldt dat de noodstroomvoorziening binnen 24 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst voor 100% op 'groene' waterstof (H2) als brandstof functioneert. (W16.2.8)	SC1

SBT #1	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een 'Near-Term Target' te formuleren in lijn met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke binnen 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi) (W16.2.4).	SC2
SBT #2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een Net-Zero doelstelling te formuleren, welke binnen 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi) (W16.2.5).	SC2
Certificering	Producten welke worden ingezet ten behoeve van de Prestatie beschikken over een actuele EPEAT Gold rating) of gelijkwaardig (E16.2.17).	SC1
Social Return	Opdrachtnemer geeft invulling aan Social Return en de norm van het geconformeerde percentage op de Loonsom gerelateerd aan E16.7.1 t/m E16.7.3 en indien geconformeerd de keuze uit W16.7.1 t/m W16.7.5.	SC1
Ketenverantwoordelijkheid (ISV) #1	Naleving due diligence proces en rapportageverplichting conform E16.5.1 t/m E16.5.5 en bijlage 14 Internationale Sociale Voorwaarden.	SC1
Ketenverantwoordelijkheid (ISV) #2	Naleving due diligence proces en rapportageverplichting op basis van de OECD Due Diligence Handreiking conform W16.5.1.	SC2

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Ketenverantwoordelijkheid (ISV) #3	Opdrachtnemer is lid van de Joint Audit Cooperation (JAC) en communiceert hierover publiekelijk, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag (W16.5.2).	SC1
Zero Emissie transport	Conform E16.2.18 dienen 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, vanaf 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst zero-emissievoertuigen te zijn, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot.	SC2
Charter Diversiteit	Inschrijver ondertekent binnen 3 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst het Charter Diversiteit en committeert zich er toe een effectief diversiteitsbeleid te bevorderen (W16.6.1).	SC1

Tabel K 'MVO Parameters'

5. Overige eisen en wensen

5.1 Migratie

De onderstaande migratielevertijden zijn van toepassing. De uitzonderingen voor type 1 bestellingen uitgewerkt in hoofdstuk 5 zijn ook van toepassing op de migratielevertijden. In onderstaande tabel zijn normen voor migratie weergegeven. Indien de normen niet worden gehaald is een Service credit van toepassing.

Migratielevertijden			
Situatie		Norm	Service credit
1	Het is Opdrachtnemer niet gelukt om binnen de twee maanden migratievoorbereidingsperiode een migratieplanning overeen te komen met de Deelnemer.	Twee maanden na migratieverzoek	SC2
2	Opdrachtnemer is met Deelnemer een doorlooptijd van de planning overeengekomen die korter is dan vier maanden, echter Opdrachtnemer overschrijdt de overeengekomen doorlooptijd.	Overeenkomstig overeengekomen planning	SC2
3	Opdrachtnemer is met Deelnemer een doorlooptijd van de planning overeengekomen die langer is dan vier maanden, echter Opdrachtnemer overschrijdt de overeengekomen doorlooptijd.	Overeenkomstig overeengekomen planning	SC2

Tabel L 'Migratielevertijden'

5.2 Overige parameters

De volgende overige parameters zijn van toepassing ten aanzien van facturatie:

Overige Parameters		
<i>Dienst</i>	<i>Norm</i>	<i>Service Credit</i>
Aanleveren factuur	Factuur voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties.	SC1
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar uiterlijk 10 Werkdagen na de rapportageperiode.	SC1
Realisatie online portaal	Het online portaal is binnen 2 maanden na inwerking treden van de Overeenkomst beschikbaar. Conform de eisen in bijlage 12.	SC2

Tabel M 'Overige Parameters'

5.3 Nakoming eisen

Deze norm relateert aan alle overige eisen en (geconformeerde) wensen, uit Bijlage 02 Specificaties van de Prestatie die niet reeds hierboven zijn beschreven.

Voor alle overige eisen en wensen zoals hier bedoeld geldt het Service Credit regime: SC1.