



Marktconsultatie PSM-Oplossing Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie

IWR2024|PSM-Oplossing

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.0
Referentie: IUC

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Functionaliteit en Techniek.....	4
2.1.	Algemeen	4
2.1.1.	Inleiding	4
2.1.2.	Productowner	5
2.1.3.	Centrale beheerorganisatie PSM-Oplossing	5
2.1.4.	Centrale contractmanager	5
2.1.5.	Change Advisory Board (CAB)	5
2.2.	Beoogde dienstverlening van de PSM-Oplossing	6
2.3.	Fasering.....	6
2.4.	Print Scan Management Oplossing (PSM-Oplossing)	7
3.	Functionaliteit: Eisen en Wensen	8
3.1.	PSM-Oplossing.....	8
3.1.1.	Algemeen	9
3.1.2.	Beveiliging	10
3.1.3.	Privacy	12
3.2.	Diensten	13
3.2.1.	Migratie	13
3.2.2.	Ondersteuning.....	13
3.2.3.	Beheer	14
3.2.4.	Remigratie	15
3.3.	Functionele specificaties.....	16
3.3.1.	Aansluiten MFP	16
3.3.2.	Authenticatie	17
3.3.3.	Afdrukken	18
3.3.4.	Afdrukken bezoekers	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.3.5.	Scannen	22
3.3.6.	Kopiëren	24
3.3.7.	Rapportages	25
3.3.8.	Onderzoek	26
4.	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	27
4.1.	Algemeen.....	29
4.1.1.	Eisen	29
4.2.	Klimaat.....	30
4.3.	Milieu	37
4.3.1.	Eisen	37
4.4.	Ketenverantwoordelijkheid (ISV)	38
4.4.1.	Eisen	38
4.4.2.	Wensen	40
4.5.	Diversiteit & Inclusie	42
4.5.1.	Wensen	42

1. Inleiding

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Hoofdpdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2024|PSM-Oplossing.

Deze uitgangspunten en randvoorwaarden zijn vertaald naar eisen, wensen en vragen en als zodanig gemarkeerd.

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

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

2. Functionaliteit en Techniek

2.1. Algemeen

2.1.1. Inleiding

De Opdrachtgever wenst een Print Scan Management oplossing (PSM—oplossing) af te nemen van de Opdrachtnemer, zodat Rijksmedewerkers kunnen afdrukken, scannen en kopiëren op alle beschikbare printers in de (Rijks)kantoren. Bezoekers aan de (Rijks)kantoren hebben alleen de mogelijkheid tot afdrukken.

De Rijksoverheid bestaat uit meerdere ministeries met ieder zijn eigen verantwoordelijkheden. Ministeries of delen van de ministeries hebben bepaalde ICT diensten uitbesteed aan één van de Shared Service Organisaties binnen het Rijk.

Ministeries zijn gehuisvest in Rijkskantoren of eigen locaties van organisaties waar specifiekere dienstverlening vereist kan zijn. Om gemeenschappelijk gebruik van ICT in Rijkskantoren mogelijk te maken, zijn Interoperabiliteitskaders Digitale Werkomgevingen & Rijkskantoren (IDWOR) opgesteld. Hierin is genoemd welke dienstverlening geleverd moet worden en aan welke voorwaarden de ICT-dienstverleners moeten voldoen.

De uitgevraagde oplossing is primair bedoeld voor de Rijkskantoren en waar mogelijk vanuit de PSM-dienstverlening van de Opdrachtnemer, ook op de eigen locaties. Om deze reden zullen zaken met betrekking tot uitsluitend eigen locaties altijd als wens worden genoemd.

Het Rijkskantoren stelsel onderscheidt een aantal rollen, namelijk:

- ICT Dienstverlener van het Pand (IDV-P)
- ICT Dienstverlener van de Gebruiker (IDV-G)
- Concerndienstverlener (CDV)

ICT-Dienstverlener Pand (IDV-P)

Rijkskantoren hebben pandgebonden ICT-voorzieningen onafhankelijk van de organisaties waarvan de medewerkers gebruik maken van het Rijkskantoor. De IDV-P levert alle apparatuur die nagelvast zit aan of in het Rijkskantoor. Denk hierbij aan het basisnetwerkcomponenten, printers, AV-middelen en beeldscherm met toetsenbord en muis in het werkgebied. Alle dienstverlening is door alle IDV-G's te gebruiken. De IDV-P is in de praktijk ook IDV-G voor een aantal organisaties.

ICT-Dienstverlener Gebruikers (IDV-G)

De deelnemers hebben of een eigen ICT-dienstverlener of maken gebruik van diensten van één van de Shared Service Organisaties. De ICT-dienstverlener noemen we een IDV-G.

De IDV-G levert ICT-diensten die locatie onafhankelijk zijn maar verschillend per gebruikersorganisatie. Kortom, alles wat een gebruiker op meerdere locaties kan gebruiken en meenemen behoort tot de IDV-G dienstverlening. Alle door de IDV-G uitgegeven apparaten noemen we bedrijfsmiddelen.

Concerndienstverlener (CDV)

De concerndienstverlener is verantwoordelijk voor de schoonmaak, koffiezetapparaten, catering, etc. De CDV is in de aanbesteding geen partij.

2.1.2. Productowner

De rijksbrede dienstverlening met betrekking tot de PSM-Oplossing valt onder de verantwoordelijkheid van een productowner binnen het Rijk.

De verantwoordelijkheden van de productowner zijn o.a.:

- Het definiëren van de productvisie;
- Het beheren van de product backlog;
- Het prioriteren van de klantbehoefte;
- Het anticiperen van de klantbehoefte;
- Fungeren als het belangrijkste contactpunt voor praktisch alle betrokkenen.

CIO Rijk heeft zelf geen ICT-team en vraagt een IDV-P om deze dienst namens CIO Rijk te leveren in samenwerking met de Opdrachtnemer. De Belastingdienst is als IDV-P voor deze PSM-Oplossing aangewezen als Opdrachtgever.

De Belastingdienst vervult daarmee de rol van Centrale beheerorganisatie PSM-dienst.

2.1.3. Centrale beheerorganisatie PSM-Oplossing

De Belastingdienst is als Centrale beheerorganisatie de IDV-P die als intermediair optreedt tussen Deelnemers en de Opdrachtnemer voor ICT-zaken. Het betreft hier de operationele werkzaamheden, zoals implementatie van de PSM, configuratie instellingen van de PSM, etc.

2.1.4. Centrale contractmanager

Vanuit IWR (ICT Werkomgeving Rijk) wordt een centrale contractmanager aangesteld. Deze verricht in nauwe samenwerking met de Centrale beheerorganisatie en de Opdrachtnemer het centrale contractmanagement.

2.1.5. Change Advisory Board (CAB)

Change Management is het proces van het aanvragen, plannen, uitvoeren en evalueren van wijzigingen in een systeem. De twee hoofddoelen van een principe van change management zijn het in stand houden van het proces van wijzigen en de traceerbaarheid van wijzigingen te ondersteunen.

Ondersteunend aan het change management is een Change Advisory Board (CAB). Vanuit ITIL zijn er geen vaste regels wie in het CAB zit.

Voor de PSM-Oplossing zal naast vertegenwoordigers van het Rijk de Opdrachtnemer deelnemen in het CAB.

Tijdens de operationele fase van de PSM worden alle beoogde configuratie wijzigingen voorgelegd aan het CAB. Het CAB:

- Beoordeelt of er geen cruciale stappen overgeslagen zijn;
- Beoordeelt de risico's en consequenties van voorgestelde wijzigingen op de deelnemers;
- Beoordeelt de impact van de wijziging.

De Centrale beheerorganisatie communiceert met de CAB leden wanneer de configuratie wijziging doorgevoerd gaan worden en communiceert de uitkomst van de wijziging.

De Deelnemers zijn verantwoordelijk voor het communiceren naar hun eigen gebruikers.

2.2. Beoogde dienstverlening van de PSM-Oplossing

Met deze dienstverlening wil de Rijksoverheid de volgende dienstverlening bereiken naar de Rijksmedewerkers en bezoekers:

- Zorgen dat alle Rijksmedewerkers van de overheid toegang hebben tot alle MFP's in de Rijkskantoren om functies zoals kopiëren, printen en scannen van fysieke documenten te kunnen ontgrendelen. Deze toegang wordt verkregen via persoonsgebonden ontgrendelingsmiddelen.
- Zorgen dat alle Rijksmedewerkers en of bezoekers¹ van de overheid de mogelijkheid hebben om een printopdracht af te halen bij een willekeurige MFP binnen een Rijkskantoor.
- Zorgen dat Rijksmedewerkers en of bezoekers in een Rijkskantoor de mogelijkheid hebben om gebruik te maken van Mail2Print. Dat wil zeggen: document(en) af te drukken door een mail met (eventuele) bijlages naar een e-mailadres te sturen en deze printopdrachten vervolgens bij een willekeurige MFP af te halen.
- Zorgen dat alle Rijksmedewerkers de optie hebben om een fysiek document te scannen en de resulterende digitale kopie te laten bezorgen op hun zakelijke e-mailadres (Scan2Mail).

2.3. Fasering

Binnen de Overeenkomst onderkennen we de volgende faseringen:

1. *Proof of Delivery (PoD)*
Pas na een positieve PoD waarbij de opdrachtnemer aantoont dat de oplossing werkt in een representatieve selectie van de werkomgeving, wordt de overeenkomst definitief.
2. *Opbouw PSM-Oplossing*
Deze fase start na inwerkingtreding van de Overeenkomst. In deze fase wordt de PSM-dienst door de Opdrachtnemer gereed gemaakt voor de Opdrachtgever. In samenwerking met de Centrale beheerorganisatie wordt gekoppeld aan de Rijksbrede Single Sign on oplossing, worden de instellingen van de benodigde software op de werkomgeving bepaald en wordt een ontwerp gemaakt hoe een IDV-P met zijn MFP's kan aansluiten.
3. *Testen PSM*
Door de Opdrachtnemer in samenwerking met de Centrale beheerorganisatie worden testen uitgevoerd, zodat de werking van het PSM wordt gecontroleerd. Hieronder vallen ook een DPIA, Baseline Security Product Assessment² (BSPA), een risicoanalyse en pentest.

¹ Bezoekers maken uitsluitend gebruik van Mail2Print.

² <https://www.aivd.nl/onderwerpen/informatiebeveiliging/certificeringen/baseline-security-product-assessment#:~:text=Het%20BSPA%2Dproces%20is%20ontworpen,ontworpen%20als%20een%20lichtgewicht%20beoordeling>

4. *Acceptatiefase*

In deze fase zijn alle bevindingen uit fase 3 opgelost en accepteert CIO Rijk samen met de Centrale beheerorganisatie de PSM-Oplossing.

5. *Migratiefase*

De migratiefase heeft zoveel fases als er IDV-P's en IDV-G's zijn. Iedere IDV-P of IDV-G die aangesloten wordt dient te migreren naar de PSM-Oplossing. Deze fase is afgesloten zodra alle deelnemende IDV-P's en IDV-G's geaccepteerd hebben.

6. *Operationele beheerfase*

Deze fase start zodra de migratie begint en eindigt na afloop van de remigratiefase bij beëindiging van de Overeenkomst

7. *Remigratiefase*

Deze fase start als de overeenkomst wordt ontbonden om wat voor reden dan ook en eindigt als de laatste stap (zie eisen) hiervan uitgevoerd is.

2.4. Print Scan Management Oplossing (PSM-Oplossing)

Opdrachtnemer levert één Software-as-a-Service (SaaS-dienst) waarmee de Rijksoverheid de dienstverlening zoals die beschreven staat in paragraaf 1.2 kan realiseren.

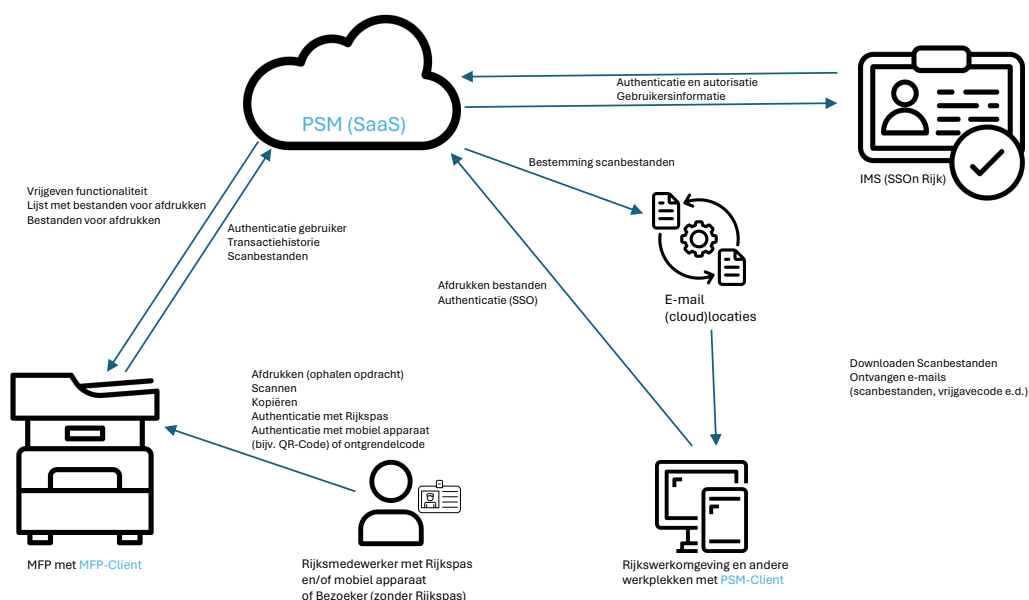
Deze SaaS-oplossing, de PSM-Oplossing, wordt de centrale omgeving voor het rijksbreed printen. Deze oplossing verzorgt het printen naar alle MFP's ongeacht het merk/type op alle (Rijks)kantoren.

3. Functionaliteit: Eisen en Wensen

3.1. PSM-Oplossing

De PSM-Oplossing biedt op hoofdlijnen de volgende functionaliteiten:

- Ontvangen van printopdrachten vanaf verschillende apparaten en operating systems;
- Vasthouden van printopdrachten totdat de Rijksmedewerker of bezoeker de opdracht geeft tot afdrukken op de MFP;
- Authenticatie op de MFP middels, Rijkspas en app op de mobiele telefoon, om de MFP te ontgrendelen voor afdrukken, scannen en kopiëren;
- Ontvangen van scanbestanden vanaf de MFP;
- Verwerken van scanbestanden en deze beschikbaar stellen aan de Rijksmedewerker;



Figuur 1 Schematische weergave PSM-Oplossing

De PSM-Oplossing valt uiteen in drie onderdelen:

1. PSM (Cloud/SaaS) oplossing. Het backend van de PSM-Oplossing. Verder te noemen de PSM
2. Client op de MFP. Verder te noemen MFP-Client.
3. Client op de apparaten van de eindgebruiker zoals een laptop of een mobiele app, verder te noemen PSM-client.

Als over de PSM-Oplossing gesproken wordt, dan wordt het geheel van de bovenstaande onderdelen en eventuele benodigde extra onderdelen bedoeld.

In dit hoofdstuk worden stapsgewijs de functionaliteit, eisen en wensen beschreven ten aanzien van de Print Management Service (PSM) oplossing. Waar nodig worden deze aangevuld met vragen. Indien nodig zal worden aangegeven voor welk onderdeel de eisen, wensen en vragen gelden.

3.1.1. Algemeen

Binnen de Rijksoverheid wordt in de (Rijks)kantoren een oplossing geboden aan ruim 100.000 Rijksmedewerkers voor afdrukken, scannen en kopiëren. Hiervoor zijn in de (Rijks)kantoren ruim 7.000 Multi Functional Printers (MFP) beschikbaar. Hierop worden jaarlijks circa gemiddeld 500 miljoen printopdrachten verstrekt, waarbij een jaarlijkse afname van het volume als trend zichtbaar is.

De PSM-Oplossing zorgt ervoor dat de functionaliteit voor alle eindgebruikers op een veilige manier beschikbaar is. Daarvoor zijn de volgende algemene eisen en wensen opgenomen.

Nr	Type	Tekst
1	EIS	Eisen waarin wordt verwezen naar opdrachtnemer gelden ook voor diensten die door zijn toeleveranciers worden geleverd voor deze dienstverlening.
2	EIS	De data wordt enkel en alleen binnen de Europese Economische Ruimte (E.E.R.) verwerkt, in tenminste een Tier 2 datacenter, dit geldt ook voor onderaannemers van Opdrachtnemer.
3	EIS	De hosting van de PSM alsmede de uitwijklocatie valt alleen onder de jurisdictie van de E.E.R., waarbij deze niet tevens valt onder een jurisdictie buiten de E.E.R.
4	EIS	De Opdrachtnemer biedt de PSM-Oplossing als een volledige SaaS-dienst aan.
5	EIS	De Opdrachtnemer volgt alle pas-toe-of-leg-uit-standaarden van het Forum Standaardisatie, voor het gehele PSM-Oplossing. De lijst is te vinden op de website Verplichte standaarden Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht). Dit geldt ook ingeval wordt aangesloten vanuit Opdrachtnemer op informatiesystemen en/of infrastructuur van de Opdrachtgever.
6	EIS	De PSM-Oplossing is schaalbaar in o.a. aantal gebruikers, printjobs en aangesloten MFP's (scale-up/down en scale-out/in).
7	EIS	De PSM, de MFP-client en de PSM-client kunnen onafhankelijk van plug-ins of andere client specifieke zaken anders dan een standaard HTML5 browser of printerdriver functioneren (dus geen Adobe Flash, Java applets, Silverlight, etc.).
8	EIS	Digitoegankelijkheid is minimaal op het niveau A van de WCAG 2.1 zoals beschreven door het forum standaardisatie (Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1) Forum Standaardisatie) (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21)
9	EIS	De Opdrachtnemer verzorgt in samenspraak met Opdrachtgever voor een DPIA, een Baseline Security Product Assessment (BSPA) en een risicoanalyse en pentest van de PSM-Oplossing periodiek gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor de tijdige en volledige implementatie van de eventuele mitigerende maatregelen.
10	EIS	De PSM-Oplossing ondersteunt minimaal 7.000 MFP's.
11	EIS	De PSM-Oplossing ondersteunt minimaal 100.000 Rijksmedewerkers en bezoekers.
12	EIS	De MFP-client en de PSM-client dienen automatisch te kunnen worden uitgerold en bijgewerkt naar respectievelijk de MFP's en de werkplekken.
13	EIS	Applicatie localisatie voor alle onderdelen van de oplossing, dus ook op het display van de MFP's, is beschikbaar in de Nederlandse taal.
14	EIS	De Programmatuur van de PSM voorziet in het toepassen van de OTAP-ontwikkelmethodiek. Voordat wijzigingen in productie genomen worden, is er een mogelijkheid deze in een acceptatieomgeving te testen. Bij een cloudomgeving is daarvoor een losstaande omgeving beschikbaar die minimaal één maand eerder dan de productieomgeving van alle updates voorzien wordt. De voor Acceptatie en Productie benodigde Gebruiksrechten zijn inbegrepen in de Tarieven van de PSM in Bijlage G – Tarieflijst.
15	WENS	De PSM-Oplossing past een modulaire opbouw toe, zodat functionaliteit eenvoudig geactiveerd, gedeactiveerd of toegevoegd kan worden.
16	WENS	De PSM-Oplossing biedt mogelijkheden om de user interface op de desktops, het display van de MFP's en mobile apps aan te passen aan de geldende huisstijl van de

Nr	Type	Tekst
		Rijksoverheid. Dit geldt voor zowel de webbased onderdelen als de eventuele Mobiele app(s). De basiselementen die hiervoor gelden zijn te vinden in: https://www.rijkshuisstijl.nl/basiselementen/basiselementen-online
17	WENS	PSM-client voor mobiele apparaten, met een voor de Rijksoverheid aangepaste user interface, kan via mobile device management (MDM) oplossingen naar zowel Android, iOS als iPadOS apparaten worden uitgerold.
18	WENS	De PSM-Oplossing moet een hybride cloudopslag voor printopdrachten ondersteunen. Een opslag vanuit een overheidsdatacenter of een cloudopslag moet gekoppeld kunnen worden, waarop de printopdrachten (tijdelijk) bewaard blijven totdat deze afgedrukt en daarna weer verwijderd worden.
19	WENS	Aangeboden product of oplossing ondersteunt REST-API Design Rules conform het Forum Standaardisatie.
20	WENS	Aangeboden product of oplossing ondersteunt OPENAPI specification Rules conform het Forum Standaardisatie.

3.1.2. Beveiliging

Voor de Rijksoverheid is een adequate beveiliging van wezenlijk belang. De PSM-Oplossing moet ingezet kunnen worden om documenten tot en met Departementaal Vertrouwelijk (Dep.V) gebruik met een maximaal beschermingsniveau BBN2 te kunnen verwerken.

Voor de PSM-Oplossing worden hiervoor de volgende eisen en wensen gesteld.

Nr	Type	Tekst
21	EIS	De gegevens van Opdrachtgever zijn ten minste logisch gescheiden van de gegevens van overige afnemers van de diensten van Opdrachtnemer. Hierbij geldt het gehele verzorgingsgebied, zoals beheerd door de Centrale Beheerorganisatie, als één afnemer.
22	EIS	De Opdrachtnemer voldoet bij het leveren van een webapp aan de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties Publicatie Nationaal Cyber Security Centrum (ncsc.nl)
23	EIS	Indien Opdrachtnemer naast een webapplicatie een native iOS, iPadOS en/of Android app aanbiedt, zorgt deze ook voor een actief updatebeleid waarbij updates en patches van het mobiele OS geen impact hebben op de werking van de PSM-Oplossing.
24	EIS	Indien Opdrachtnemer naast een webapplicatie ook een native iOS, iPadOS en/of Android app aanbiedt heeft deze een methodiek beschikbaar waarmee er een veilige koppeling gelegd kan worden tussen het mobiele device van de Rijksmedewerker en de PSM.
25	EIS	De Opdrachtnemer voldoet voor een native iOS/iPadOS/Android app aan de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor mobiele apps: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor mobiele apps Publicatie Nationaal Cyber Security Centrum (ncsc.nl) (https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-mobiele-apps)
26	EIS	De Opdrachtnemer voldoet aan de BIO (en na inwerkingtreding aan NIS2) op BBN2 niveau en toont dit jaarlijks aan op basis van verklaringen en rapporten van onafhankelijke derden zoals ISO-certificeringen, een NIS2 compliance, een SOC2 type 2 of een ISAE3402 type II verklaring, pentestrapporten en/of andere verklaringen en rapporten die een vergelijkbaar niveau van informatiebeveiliging aantonen. Deze rapporten worden gedeeld met de Opdrachtgever.
27	EIS	De oplossing en de Opdrachtnemer voldoen en blijven voldoen aan de BIO (en NIS2 na inwerkingtreding) op BBN2-niveau in opzet, bestaan en de werking. Informatiebeveiliging is een dynamisch onderwerp: de Opdrachtnemer evalueert ten minste jaarlijks de beveiligingsmaatregelen en stel deze bij. Het verbeterplan wordt gedeeld met de Opdrachtgever. Een SOC2 verklaring kan onderdeel uitmaken van het verbeterplan.
28	EIS	Indien de Opdrachtnemer gezien de aard van de opdracht niet gaat voldoen aan onderdelen van de BIO/(NIS2 na inwerkingtreding) legt de Opdrachtnemer dit ter accordering onderbouwd voor aan de Opdrachtgever.
29	EIS	De implementatie van de beveiligingsmaatregelen voldoet aan best practices waaronder common criteria, bescherming tegen OWASP-kwetsbaarheden, de handreiking TLS van

Nr	Type	Tekst
		NCSC (https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1).
30	EIS	De Opdrachtgever heeft naast een SOC2 verklaring het recht om een security gerelateerde test (bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot, een audit, een kwetsbaarheidscans, een pentest of red team testing) uit te laten voeren om de beveiliging te testen tot een maximum van twee per jaar. De Opdrachtgever voert dit zelf uit of contracteert hierbij een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan tests die door of namens de Opdrachtgever worden uitgevoerd. Opdrachtnemer en de Opdrachtgever besluiten gezamenlijk de scope van de test. Mochten partijen er niet gezamenlijk uit komen, dan neemt de Opdrachtgever de uiteindelijke beslissing hierover. Security tests zijn enkel toetsend en vervangen niet de beveiligingsmaatregelen van de Opdrachtnemer. De resultaten van de testen worden gedeeld met de Opdrachtnemer. Voor het oplossen van de bevindingen maakt de Opdrachtnemer een plan met een planning die passend is gezien de ernst van de bevindingen. Dit plan wordt besproken met en geaccordeerd door de Opdrachtgever. Na implementatie vindt een aansluitende hertest plaats.
31	EIS	De opdrachtnemer gekwalificeerd kwetsbaarheden doormiddel van het Common Vulnerability Scoring System 4.0 (CVSS 4.0) en de logische opvolgers. En dienen conform de in de SLA opgegeven oplostijden te worden verholpen.
32	EIS	Indien kwetsbaarheden in productiesystemen een CVSS-score van 7 of hoger hebben, wordt dat direct gemeld bij de Opdrachtgever en binnen 16 werkuren opgelost. In de tussenvallende periode wordt het risico beheerst met mitigerende maatregelen.
33	EIS	Opdrachtnemer garandeert dat buitenlandse mogendheden niet op grond van een MLAT (mutual legal assistance treaty) of andere vorm van wetgeving of via zeggenschap in de onderneming van de Opdrachtnemer toegang hebben tot de gegevens of de continuïteit van de dienstverlening kunnen beïnvloeden. Bij twijfel of er zal kunnen worden voldaan aan het gestelde kan de Opdrachtgever een veiligheidsonderzoek starten, conform de Wet Veiligheidsonderzoeken.
34	EIS	De Opdrachtnemer erkent dat alle door de PSM verwerkte gegevens eigendom zijn van de Opdrachtgever. Dit betreft onder meer, maar is niet gelimiteerd tot, gebruikersadministratie, printopdrachten, scanopdrachten. Diagnostische gegevens mogen uitsluitend gebruikt worden ter verbetering van de PSM-Oplossing. Deze gegevens heten gezamenlijk: Klantgegevens.
35	EIS	De gegevens in transit zijn versleuteld. Gegevens 'at rest' zijn versleuteld als het gaat om printjobs. De scanbestanden worden na het verwerken versleuteld verstuurd/verplaatst naar de eindlocatie. De toegang tot onversleutelde gegevens is strikt op basis van noodzakelijkheid. De inschrijver maakt inzichtelijk tot welke onversleutelde gegevens hijzelf en zijn Toeleveranciers toegang hebben, op welke momenten, en voor welk doel.
36	EIS	Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald op 6 maanden. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
37	EIS	De Opdrachtnemer maakt inzichtelijk welke gegevens op welk endpoint verwerkt worden en toont aan dat dit ook feitelijk het geval is.
38	EIS	Opdrachtnemer voldoet aan de vigerende en toekomstige wet- en regelgeving (waaronder de AVG) met betrekking tot onder meer: - bewaartermijnen per gegevenssoort, - archiveren, - anonimiseren en - vernietigen van Persoonsgegevens en andere Klantgegevens.
39	EIS	De dataopslag van printjobs is minimaal logisch gescheiden van de dataopslag van de PSM.
40	EIS	Voor forensisch onderzoek moet het mogelijk zijn om per gebruiker (wanneer nodig) te kunnen achterhalen wat (bestandnaam), wanneer en waar hij een bepaald document heeft afgedrukt. Deze functionaliteit is beperkt tot gebruikers met een specifieke rol.

Nr	Type	Tekst
41	EIS	Voor het versturen van mail wordt versleuteling gebruikt om de gegevens veilig te versturen.
42	EIS	Voor het versturen van mail wordt als afzender een e-mailadres gebruikt op basis van een eigen e-mail suffix (bijv. @rijksprint.nl).
43	EIS	De PSM maakt voor het ontvangen van e-mail van een eigen e-mail suffix (bijv. @rijksprint.nl).
44	EIS	De initiatie van de datastromen tussen MFP en de PSM gebeurt altijd vanuit de MFP's (Pull), met uitzondering van de enrollment van de MFP's.
45	EIS	Alle data en daarvan af te leiden inzichten binnen de PSM zijn en blijven te allen tijde eigendom van de Rijksoverheid. Daarnaast zijn ze te allen tijde voor de Rijksoverheid toegankelijk.
46	EIS	De PSM-Oplossing ondersteunt IPv6 en IPv4 protocol.
47	WENS	Bij het versleutelen maakt de PSM-Oplossing gebruik van de encryptiesleutels van de Rijksoverheid. Deze sleutels worden door de Rijksoverheid beheerd.
48	WENS	De Opdrachtnemer beoordeelt zijn toeleveranciers op opzet, bestaan en werking van de (uitwijk)maatregelen. Hierbij is specifiek aandacht voor de wijze waarop geborgd is dat er geen overdracht van persoonsgegevens plaatsvindt buiten de Europese Economische Ruimte (EER) noch naar landen waarvoor geen adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie is afgegeven. Beschrijf hoe u dat doet.

3.1.3. Privacy

Natuurlijk is ook de privacy van gebruikers van de PSM-Oplossing van groot belang binnen de Rijksoverheid. Daarvoor zijn voor deze oplossing de volgende eisen opgesteld.

Nr	Type	Tekst
49	EIS	De verwerking van persoonsgegevens is conform de AVG ingevuld, waarbij de Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is en de Opdrachtnemer verwerker is. De Opdrachtnemer geeft dus invulling aan alle eisen die aan een verwerker worden gesteld. Tevens sluiten Opdrachtgever en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst conform het model opgenomen in Bijlage 28. Opdrachtnemer werkt mee aan de totstandkoming van de DPIA en draagt zorg voor de implementatie van de mitigerende maatregelen.
50	EIS	Indien de dienstverlening gedeeld wordt met andere klanten, laat de opdrachtnemer zien dat de voorzieningen en gegevens van klanten strikt van elkaar gescheiden zijn.
51	EIS	Binnen de PSM-Oplossing zijn de bestandsnamen van de printopdrachten standaard verborgen. De gebruiker ziet in zijn of haar lijst van klaarstaande printopdrachten wel de volledige naam van het af te drukken document.
52	EIS	De PSM-Oplossing heeft de mogelijkheid om geautomatiseerd de aan een specifiek natuurlijk persoon gerelateerde gebruikersgegevens te verwijderen op basis van een vooraf in te stellen interval. Deze interval is instelbaar in minimaal een aantal dagen.

3.2. Diensten

3.2.1. Migratie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Oplevering van de PSM-Oplossing en de koppelingen:

- met één of meerdere Identity Management Systemen (IMS) in samenwerking met de Centrale beheerorganisatie
- met de omgeving van de gebruiker in samenwerking met de Centrale beheerorganisatie en de IDV-G
- met de MFP's in samenwerking met de Centrale beheerorganisatie en de IDV-P's.

Vanuit Opdrachtgever is de Centrale Beheerorganisatie in samenwerking met 1 of meerdere Deelnemers verantwoordelijk voor de acceptatie van de Oplevering van de PSM-Oplossing. Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor ondersteuning tijdens de migratie van bestaand platform naar de PSM. De centrale sturing tijdens de migratie ligt bij CIO Rijk.

De IDaaS oplossing waar het (overgrote) deel van de Rijksoverheid op is aangesloten wordt verder besproken in paragraaf 3.3.2

Nr	Type	Tekst
53	EIS	De Opdrachtnemer maakt samen met de IDV-G's, IDV-P's en de centrale beheerorganisatie een planning wie wanneer gemigreerd wordt. De totale migratietermijn bedraagt maximaal zes maanden.
54	EIS	Gedurende de migratie moet de huidige MFP-omgeving beschikbaar blijven.
55	EIS	Migratie bestaat uit: • klaarzetten centrale component(en); • assisteren aan te sluiten IDV-G's met (geautomatiseerde) uitrol en configuratie benodigde software om te kunnen printen op clients zowel op, maar niet limitatief tot: ○ virtuele desktops in datacentrum, ○ virtuele desktops in the cloud, ○ laptops die via datacentrum printen, ○ laptops en smartphones die via internet printen; • aansluiten en configureren en MFP's van de IDV-P's op de centrale oplossing; • aanbieden mailbox voor mail2print; • configuratie en kunnen afleveren scans; • koppelen iDaaS en additionele IDP's; • getest opleveren voor elke IDV-G en IDV-P.

3.2.2. Ondersteuning

Opdrachtnemer levert de Dienst PSM support en onderhoud op de afgenomen PSM-Oplossing gedurende de overeengekomen supportperiode.

Periodiek zal Opdrachtnemer de Deelnemers en Centrale Beheerorganisatie informeren over nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden om de werking van de PSM-Oplossing te optimaliseren c.q. over mogelijkheden voor doorontwikkeling van PSM functionaliteiten. De servicelevel parameters voor de Dienst PSM support zijn opgenomen in Bijlage 17 - SLA parameters. De kosten voor de Dienst PSM support zijn opgenomen in de Tarieven in Bijlage G- Tarieflijst.

Voor de ondersteuning zijn de volgende eisen opgesteld.

Nr	Type	Tekst
56	EIS	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bieden van een invulling van de Dienst PSM support die passend is bij een bedrijfskritische dienstverlening. Opdrachtnemer is verantwoordelijk er voor zorg te dragen dat bij uitval van een centrale component de beschikbaarheid van de PSM-Oplossing en daarmee de gevolgen voor de Rijksmedewerkers van de uitval tot een minimum beperkt blijven: • het beperken van het aantal gebruikers dat functionaliteit verliest als gevolg van de uitval; • het beperken van de tijdsduur van de niet beschikbare functionaliteit als gevolg van de uitval.
57	EIS	Opdrachtnemer zorgt voor het inrichten van een betrouwbaar PSM met een hoge beschikbaarheid. De minimaal te realiseren beschikbaarheid is opgenomen in Bijlage 17 – SLA parameters.
58	EIS	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van voldoende kennis en voldoende capaciteit om Incidenten in korte tijd en adequaat op te lossen. De uitgangspunten zijn opgenomen in Bijlage 17 – SLA parameters.
59	EIS	Opdrachtnemer dient de Centrale Beheerorganisatie zodanig te instrueren dat deze de PSM-Oplossing efficiënt en effectief kan beheren.
60	EIS	De tijdstippen dat de PSM-Oplossing niet beschikbaar is en de onderliggende oorzaak van het Incident wordt door Opdrachtnemer in een Incidentregistratiesysteem geregistreerd: • tijdstip aanvang niet beschikbaar zijn: ontvangst van melding dat de PSM-Oplossing niet beschikbaar is (door Deelnemer aan Opdrachtnemer); • tijdstip herstel beschikbaarheid: ontvangst van melding herstel beschikbaarheid (door servicetechnici); • beschrijving van de oorzaak dat de PSM-Oplossing niet beschikbaar is geweest.
61	EIS	De beschikbaarheid wordt per maand vastgesteld.
62	EIS	Indien de norm voor beschikbaarheid niet wordt behaald, is Opdrachtnemer de Service Credit zoals vastgelegd in Bijlage 11 Normen en Service Credits verschuldigd.
63	EIS	Indien de norm voor beschikbaarheid op de PSM-Oplossing niet wordt behaald, neemt Opdrachtnemer maatregelen teneinde de vereiste beschikbaarheid binnen uiterlijk 1 maand te herstellen.
64	EIS	Indien Opdrachtnemer faalt in het herstel van de beschikbaarheid, voert Opdrachtnemer binnen 2 maanden een oorzaakanalyse uit en stelt maatregelen voor ten einde de beschikbaarheid te herstellen. Opdrachtnemer voert deze na afstemming en akkoord door Opdrachtgever door.
65	EIS	De kosten voor de oorzaakanalyse en de uit te voeren maatregelen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
66	EIS	Opdrachtnemer zorgt dat zijn supportmedewerkers professionele expertise hebben betreffende de PSM-Oplossing.

3.2.3. Beheer

Bij het beheer van een rijksbrede dienst wordt onderscheid gemaakt tussen centraal en decentraal beheerde functionaliteiten. De PSM-Oplossing dient hiervoor te voorzien in verschillende rollen.

Tevens is er de wens om te voorzien in Role of Attribute Based Access Control (RBAC/ABAC). Hiermee kan voorzien worden in de mogelijkheden om granulair functionaliteit te beleggen bij beheerders van deelgebieden van de oplossing. Deze deelgebieden kunnen zowel functionele deelgebieden als organisatorische deelgebieden zijn, bijvoorbeeld ministeries, departementen of afdelingen.

De eisen en wensen ten aanzien van beheer zijn onderstaand verder uitgewerkt.

Nr	Type	Tekst
67	EIS	De beheeromgeving voor de PSM-Oplossing moet beschikbaar zijn voor de Opdrachtgever, hierin kunnen zowel centraal als lokaal (MFP) systeemconfiguraties worden doorgevoerd, zonder afstemming met de Opdrachtnemer.
68	EIS	In de beheeromgeving is een autorisatiemodel geïmplementeerd zodat de aangewezen medewerkers van de dienstverleners van de Rijksoverheid adequaat beheer kunnen uitvoeren. Er zijn tenminste de volgende rollen beschikbaar in de oplossing: 1. Centrale beheerder, ofwel de super admin: De persoon met deze rol heeft toegang heeft tot alle instellingen van de PSM-Oplossing en kan rollen toewijzen. De rol van gegevensfunctionaris kan de centrale beheerder niet aan zichzelf toewijzen. 2. MFP beheerder (IDV-P): De persoon met deze rol kan MFP's toevoegen en verwijderen binnen het eigen verzorgingsgebied. 3. Centrale Rapportage: De persoon met deze rol heeft toegang tot de rapportages over alle diensten, alle gebruikers, alle MFP's en alle opdrachten binnen de oplossing. 4. IDV-P Rapportage: De persoon met deze rol heeft toegang tot de rapportages over alle diensten, alle gebruikers, alle MFP's en alle opdrachten behorende tot het verzorgingsgebied van de IDV-P. 5. Gegevensfunctionaris: Deze persoon heeft toegang tot alle benodigde data in de oplossing om (forensisch) onderzoek te kunnen uitvoeren.
69	EIS	Het autorisatiemodel van de beheerinterface ondersteunt de gescheiden beheerverantwoordelijkheden van de verschillende beheerorganisaties, zoals bijv. het aanmelden van nieuwe MFP's door de IDV-P's (provisioning van MFP's).
70	EIS	Autorisatiemodellen zijn via de beheerinterface door de centrale beheerder van de Opdrachtgever aanpasbaar.
71	EIS	Beheertaken dienen alleen toegankelijk te zijn voor geautoriseerde personen. De PSM-Oplossing ondersteunt functionele scheiding van beheer en gebruik.
72	EIS	De PSM-Oplossing heeft een monitoringfunctie. Deze maakt het mogelijk de status, versies en andere informatie van de PSM componenten en werking van de functies centraal te volgen door de centrale beheerder.
73	EIS	Monitoring moet in staat zijn events door te sturen naar event management systemen van de centrale beheerder.
74	EIS	Het moet mogelijk zijn een selectie of filtering te maken van de events die worden doorgestuurd naar het event managementsysteem van de centrale beheerder.
75	EIS	Grafische symbolen en de bijbehorende tekst die op de MFP getoond worden voor onder andere, maar niet limitatief tot, afdrukken, scannen en kopiëren kunnen door de beheerder gekozen, ingesteld en geconfigureerd worden.
76	EIS	Er moet een melding verstuurd kunnen worden naar de support medewerkers van de Opdrachtgever bij storingen op de MFP. Per MFP is instelbaar naar welke groep van support medewerkers de melding verstuurd wordt.
77	WENS	Monitoring biedt capaciteitsmanagement en performancemetingen van de PSM.
78	WENS	Gebruikersprofielen ten behoeve van beheerders kunnen verder worden verwijnd conform ABAC/RBAC, bijvoorbeeld het lid maken van een MFP afhankelijk per IDV-P.
79	WENS	Ongeautoriseerde wijzigingen in/aan de MFP-Client software en configuratie moet gedetecteerd en gerapporteerd worden.

3.2.4. Remigratie

Bij beëindiging van de PSM-Oplossing is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor:

- Meewerken aan de migratie naar de vervangende dienst.
- Het meewerken aan de laatste rapportages en forensisch onderzoeken.
- Het opruimen van alle gerelateerde informatie in de PSM-Oplossing, te weten: transactie-informatie, gebruikersgegevens, beheergegevens, configuratiegegevens m.b.t. de apparatuur van de Opdrachtgever(s).

Dit resulteert in de volgende eisen.

Nr	Type	Tekst
80	EIS	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 Overeenkomst. Relevante gegevens zijn die gegevens die nodig zijn voor de Prestatie, en worden bepaald door de Opdrachtgever.
81	EIS	De Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever aan het einde van de Overeenkomst c.q. aan het einde van de transitie verwijderen, zonder daar een kopie van te behouden. Transactie informatie blijft nog korte tijd (af te spreken) beschikbaar voor laatste onderzoeken en rapportages.

3.3. Functionele specificaties

De functionele specificaties zijn uitgesplitst naar de volgende onderdelen

- Aansluiten MFP
- Authenticatie
- Afdrukken
- Scannen
- Kopiëren
- Rapporteren
- Onderzoek

Bij elk onderdeel wordt telkens gestart met de benodigde achtergrondinformatie, aangevuld met de eisen, wensen en eventueel aanvullende vragen.

3.3.1. Aansluiten MFP

Om de MFP's te kunnen verbinden met de PSM wordt een koppelvak gebruikt. Over dit koppelvak gaat alle informatie, zoals de authenticatie, printjobs, scanjobs enz. Een MFP-Client is een client die op de MFP staat of geïnstalleerd wordt, zodat de MFP met de PSM kan communiceren en de functionaliteiten van de PSM-Oplossing kan aanbieden aan de eindgebruikers. De eisen en wens voor het koppelen en het koppelvak zijn hieronder beschreven.

Nr	Type	Tekst
82	EIS	De door de IDV-P geplaatste MFP's kunnen worden gekoppeld aan de PSM-Oplossing. Met de koppeling komen de PSM functionaliteiten beschikbaar voor gekoppelde MFP's.
83	EIS	De PSM-Oplossing biedt een koppelvak voor het koppelen van de MFP via internet.
84	EIS	Het koppelvak is onafhankelijk van het merk en type van de MFP.
85	EIS	Om de functionaliteit beschikbaar te maken voor Rijksmedewerkers en bezoekers biedt de PSM-Oplossing geïntegreerde MFP-clients voor de MFP's. Deze MFP-clients maken gebruik van het integratieplatform van de MFP.
86	EIS	De PSM-Oplossing biedt MFP-clients voor de huidige populatie (installed base), zijnde de volgende fabrikant specifieke integratieplatformen: Xerox EIP. Opdrachtnemer kan deze MFP-client leveren. Voor het installeren van een MFP-client en de bijbehorende kaartlezer op een MFP uit de installed base kan Opdrachtnemer uitgaan van de medewerking van de leverancier van deze MFP's. Voor het verkrijgen van deze medewerking is Opdrachtnemer niet verantwoordelijk.
87	WENS	De PSM-Oplossing biedt functionaliteit om printopdrachten op afdrukapparatuur zonder geschikt display zoals plotters en netwerkprinters vrij te geven om af te drukken

3.3.2. Authenticatie

Dit gaat om authenticatie voor Rijksmedewerkers. Authenticatie kan met behulp van de Rijkspas of een alternatief zoals een app op een mobiel apparaat (smartphone).

De huidige MFP's zijn voorzien van een paslezer voor de Rijkspas. Deze heeft een contactloze chip NFC conform ISO/IEC14443 voorzien van statisch UID op basis van Mifare Desfire EV1 en Desfire EV2 (in de EV1 mode geconfigureerd) protocollen. De UID kan zowel decimaal als hexadecimaal worden doorgegeven door de MFP-client.

Belangrijk is dat bij een Rijkspas meerdere accounts van verschillende diensten kunnen horen, de gebruiker moet dan kunnen kiezen om te voorkomen dat een willekeurig account gekozen wordt. Met een app kan de gebruiker zelf aangeven welk account gekozen moet worden. Het staat de opdrachtnemer vrij een alternatief te bieden, mits geen geweld gedaan wordt aan het uitgangspunt van pull-print.

De PSM-Oplossing kan gekoppeld worden aan één of meer Identity Management Systemen (IMS). De Rijksoverheid heeft een centraal identiteiten provisioning koppelvlak (Rijksbrede Single Sign On, SSO_n Rijk) waarop alle deelnemers zijn aangesloten. Dit koppelvlak heeft de mogelijkheid om SaaS-diensten hierop aan te sluiten. Dit koppelvlak ondersteunt o.a. SAML en SCIM-protocollen. Voor hele kleine deelnemers die niet aangesloten zijn op SSO_n Rijk kan een aparte koppeling gerealiseerd worden.

De SSO_n Rijk voorziet de applicatie van informatie op het moment dat een Rijksmedewerker gebruik maakt van de PSM-Oplossing. Voor de PSM-Oplossing betreft deze informatie o.a.:

- Een uniek identificatie ID³ gekoppeld aan het account van de gebruiker
- Het e-mailadres van de gebruiker
- Het Rijkspasnummer van de gebruiker (kan aan meerdere accounts zijn gekoppeld)

De voorziening, een IDaaS⁴-systeem, haalt de afgesproken set aan gegevens op en deelt deze met de PSM. De PSM voorziet ook in een koppelvlak identiteiten service om gegevens op een uniforme wijze door de deelnemende organisatie te laten afleveren en ook weer te verwijderen. CIO Rijk is de eigenaar van de IDaaS dienstverlening en het functioneel beheer ligt bij SSC-ICT.

De koppeling van de PSM-Oplossing met SSO_n Rijk zorgt ervoor dat de Printopdracht Koppelvlak niet open staat voor alle internetgebruikers, maar dat de gebruiker en/of werkomgeving eerst geauthentiseerd worden voordat de printopdracht afgeleverd kan worden.

³ Het ID moet uniek voor de persoon b.v. het RIN (Rijks Identifierend Nummer)

⁴ IDaaS = Identiteit- en Attribut Service

Nr	Type	Tekst
88	EIS	De gebruiker authenticereert zich bij een MFP voordat de gebruiker kan printen, scannen of kopiëren; de Opdrachtgever bepaalt de wijze van authenticeren, mogelijkheden kunnen zijn Rijkspas, app op smartphone, scannen QR-code op de MFP, enz. Het op de MFP intoetsen van een persoon gerelateerde vrijgavecode is niet toegestaan
89	EIS	Het authenticeren van de Rijksmedewerker op een MFP is mogelijk via de volgende methodieken: • identificatie door het aanbieden van een ID-kaart (Rijkspas); • identificatie door een app op de (zakelijke) mobiele telefoon.
90	EIS	Een Rijksmedewerker kan meerdere dienstverbanden hebben. De ontgrendelmethode moet ondersteunen dat de gebruiker kan kiezen met welk dienstverband/identiteit de Rijksmedewerker de MFP ontgrendeld.
91	EIS	Als een gebruiker de Rijkspas aanbiedt aan de MFP, de ontgrendel app configureert op zijn mobiele telefoon of als de gebruiker een printopdracht naar de PSM verzendt, dan wordt de gebruiker geautomatiseerd in de PSM aangemaakt.
92	EIS	De PSM-Oplossing ondersteunt provisioning van identiteiten via minimaal SCIM 2.0 protocol. Hierbij moet het systeem een pull-mechanisme ondersteunen.
93	EIS	Aangeboden product of oplossing ondersteunt OAuth conform het Forum Standaardisatie.
94	EIS	Aangeboden product of oplossing ondersteunt OIDC protocol
95	EIS	De PSM-Oplossing moet de gebruiker authenticeren met behulp van SSO van Rijk. SSO van Rijk communiceert met (web)applicaties op basis van SAML 2.0, OAuth2.0 of OpenID Connect.
96	EIS	Gebruikersaccounts worden na een instelbare tijdsperiode van inactiviteit gedeactiveerd. Deze termijn wordt steeds opnieuw gestart na een succesvolle authenticatie.
97	EIS	Gebruikersaccounts kunnen actief gedeactiveerd worden door (of op verzoek van) de Opdrachtgever.
98	EIS	Het authenticeren van de Rijksmedewerker vindt plaats op basis van de actuele gegevens die zijn verkregen uit de aan de PSM-Oplossing aangesloten Identiteit Management Services (IMS).
99	EIS	Als een MFP in een tijdsperiode niet wordt gebruikt dient de autorisatiefunctie de Rijksmedewerker uit te loggen. Deze tijdsperiode is via configuratie instelbaar in minuten en seconden.
100	EIS	Alleen gebruikers die een afdruk willen maken of zich authenticeren bij de MFP moeten bekend zijn binnen de PSM-Oplossing. Het is onwenselijk dat alle potentiële gebruikers vooraf moeten worden opgevoerd. Gebruikersprofielen moeten een rententijd hebben die instelbaar is in dagen.

3.3.3. Afdrukken

Afdrukken is opgesplitst in afdrukken Rijksmedewerkers en afdrukken Bezoekers.

3.3.3.1. Afdrukken Rijksmedewerker

Vanaf de Werkomgeving worden printopdrachten, die gegenereerd worden vanuit de kantoor- en bedrijfsapplicaties, aangeboden op het koppelvlak van de PSM (Cloud). De verbinding tussen de Werkomgeving is adequaat beveiligd en alleen beschikbaar voor de gebruikers van de Opdrachtgever. Onbevoegden kunnen geen gebruik maken van dit koppelvlak.

Bij Pull print wordt de printopdracht centraal opgeslagen op de PSM-Oplossing. Nadat de gebruiker zich geauthenticeerd heeft op een willekeurige aangesloten MFP van de Opdrachtgever, krijgt de gebruiker een lijst te zien van klaarstaande printopdrachten. De gebruiker kan deze printopdrachten afdrukken, laten staan of verwijderen. Bij afdrukken haalt de MFP de printopdracht op en drukt deze af. Bij verwijderen of als de opdracht geprint is, wordt de printopdracht daadwerkelijk van de PSM verwijderd.

Nr	Type	Tekst
101	EIS	De PSM biedt koppelvlakken voor de ontvangst en afhandeling van printopdrachten uit kantoor- en bedrijfsapplicaties geïnstalleerd op de werkomgevingen van de diverse deelnemers.
102	EIS	De ICT-werkomgeving bestaat uit fysieke apparatuur met daarop geïnstalleerd Windows, Linux, ChromeOS en MacOS werkomgevingen. De printopdrachten worden geïnitieerd door Rijksmedewerkers (geven van een printopdracht in een applicatie). Minimaal worden gevirtualiseerde omgevingen, bijvoorbeeld VMWare, Citrix en Windows, Linux en MacOS werkomgevingen ondersteund. De printopdrachten worden geïnitieerd door Rijksmedewerkers (geven van een printopdracht in een applicatie). Ook met internet facing laptops en Azure Virtual Desktops moet kunnen worden afgedrukt. Opdrachtnemer ondersteunt dit met zijn PSM-Oplossing.
103	EIS	Niet afgedrukte printopdrachten worden gedurende een centraal instelbare tijd (minimaal tussen 1 en 200 uur) bewaard en daarna automatisch verwijderd.
104	EIS	De pull print functie is via een grafisch symbool voor de Rijksmedewerker selecteerbaar op het gebruikersdisplay van de MFP.
105	EIS	De pull print functie kan gebruikt worden door Rijksmedewerkers die bekend zijn in de PSM-Oplossing en geautoriseerd zijn voor het gebruik van de pull print functie.
106	WENS	Na authenticatie dient op het gebruikersdisplay van de MFP aan de Rijksmedewerker een lijst te worden getoond met gereedstaande printopdrachten van de Rijksmedewerker op de PSM.
107	EIS	De Rijksmedewerker kan 1 of meerdere printopdrachten selecteren om af te drukken en te verwijderen.
108	EIS	De Rijksmedewerker kan de getoonde lijst met printopdrachten actualiseren of deze moet real-time geüpdatet worden.
109	EIS	De oorspronkelijke printinstellingen van de printopdracht worden overgenomen. De Rijksmedewerker kan minimaal de volgende printinstellingen wijzigen: forceren op zwart-wit afdruk, het aantal af te drukken exemplaren (herhaald afdrukken van de printopdracht).
110	EIS	De printopdracht mag alleen worden afgedrukt op een MFP waarop de Rijksmedewerker zich middels de Rijkspas of met behulp van andere authenticatie bekend heeft gemaakt.
111	EIS	De Rijksmedewerker stuurt de af te drukken content naar de PSM-Oplossing.
112	EIS	Een Rijksmedewerker wordt automatisch afgemeld bij de MFP zodat hij na het afdrukken direct kan weglopen. Als de medewerker niets doet, wordt deze na een timeout automatisch afgemeld.
113	EIS	De pull print functionaliteit voorziet in rule based afhandeling van printopdrachten, waaronder geforceerd zwart-wit afdrukken en geforceerd dubbelzijdig afdrukken.
114	EIS	De pull print functie stelt de transactiegegevens van de printopdracht beschikbaar aan de PSM. Per Printopdracht wordt vastgelegd: gegevens Rijksmedewerker, datum en tijd, de MFP waar de printopdracht is afgedrukt en gegevens printopdracht: het aantal pagina's zwart-wit en het aantal pagina's kleur en het formaat van de afdruk.
115	EIS	De configuratie van de pull print functie (MFP-client) op de MFP kan centraal door de PSM-Oplossing worden uitgevoerd.
116	EIS	De pull print functie biedt de functionaliteit om de naam van printopdrachten te maskeren, zodat de originele documentnaam niet zichtbaar is voor andere Rijksmedewerkers en beheerders.
117	EIS	Alleen de gebruiker en de gegevensfunctionaris mogen de naam van de printopdracht zien.
118	EIS	Het transport van de printdata tussen de PSM-Oplossing en de MFP-Client pull print wordt versleuteld. Versleuteling kan via de PSM-Oplossing worden geconfigureerd. Het verwerken van deze versleutelde printdata heeft een minimale invloed op de productiviteit van de MFP's. Het netwerkverkeer 'in transit' voldoet aan de 'sufficient' of 'good' eisen van NCSC: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1

Nr	Type	Tekst
119	EIS	De pull print functie maakt gebruik van een generieke printer driver voor het ondersteunen van de typen MFP's uit het MFP-kernassortiment.
120	EIS	Bij afdrukken vanaf de werkomgeving moet de gebruiker minimaal op kunnen geven • Enkel- en dubbelzijdig, • Zwart-wit en kleur, • Voorbedrukt briefpapier (eigenlijk keuze voor een lade), • Aantal kopieën, • Papierformaat A4 en A3. De PSM-client geeft deze informatie mee in de afdrup opdracht.
121	EIS	De printerdriver kan door de IDV-G geautomatiseerd geïnstalleerd worden.
122	WENS	Bij afdrukken moet de gebruiker op de MFP-Client kunnen opgeven (mits ondersteund door de MFP) • Voorbedrukt briefpapier (eigenlijk keuze voor een lade), • Perforeren (2 of 4 gaten) • Nietten • Vouwten • Sorteren
123	WENS	Indien een app wordt geleverd dan dient na authenticatie in de App op de smartphone van de Rijksmedewerker een lijst te worden getoond met gereedstaande printopdrachten van de Rijksmedewerker op de PSM.
124	WENS	Het authenticeren van de gebruiker (die ingelogd is op de Werkomgeving) op het printopdracht koppelvak gebeurt zonder tussenkomst van de gebruiker.
125	WENS	De Rijksmedewerker wordt geïnformeerd via het display over de voortgang van de afdrup taak, bijv. downloaden van printopdracht, verwerken van printopdracht, afdrukken van printopdracht. Voorkomen moet worden dat de gebruiker wegloupt omdat het lijkt alsof de MFP geen opdracht verwerkt voordat de afdrup gereed is.
126	WENS	De Rijksmedewerker krijgt een extra mogelijkheid om te kiezen voor de optie of documenten worden afgedrukt en bewaard (totdat de bewaartermijn is verstreken);
127	WENS	De PSM-Oplossing ondersteunt plotter hardware middels printer driver.
128	WENS	De mobiele werkomgevingen (Android, iOS en iPadOS) worden ondersteund. De printopdrachten worden geïnitieerd door de Rijksmedewerker.
129	WENS	De gebruiker op de PSM-client moet zich eerst authenticeren op het koppelvak (middels SAML of OpenID Connect), voordat de printjob afgeleverd kan worden. Beschrijf hoe de printjob van de gebruiker terecht komt op de PSM-Oplossing. Ga tevens in op authenticatie.
130	WENS	Plotters en netwerkprinters hebben over het algemeen geen scherm waarop de printopdracht vrijgegeven kan worden. Beschrijf welke mogelijkheden de PSM-Oplossing heeft om een printopdracht vrij te geven zonder dat er een scherm beschikbaar is op de plotter of de netwerkprinter

3.3.3.2. Afdrukken Bezoekers

De functie Mail2Print moet het voor de onderstaande gevallen mogelijk maken om een mail met bijlagen te versturen naar PSM op basis van een vast e-mailadres, zoals bijvoorbeeld gastprinten@rijksprint.nl, en deze:

- af te drukken door bezoekers
- af te drukken bij het niet beschikken over een authenticatiemiddel, of
- af te drukken vanuit een niet ondersteund apparaat.

Nr	Type	Tekst
131	EIS	Mail2print biedt de mogelijkheid printopdrachten te genereren en deze op een zelf te kiezen MFP af te drukken door zich op deze MFP te authenticeren.
132	EIS	De mail2print functie biedt de functionaliteit voor de Rijksmedewerker om via een 'printen naar MFP' e-mailadres een printbestand c.q. officeapplicatie bestand aan te leveren, automatisch te laten converteren naar een printopdracht en deze printopdracht op een door de Rijksmedewerker te kiezen MFP af te drukken.
133	EIS	De mail2print functie is via een grafisch symbool voor de Rijksmedewerker selecteerbaar op het gebruikersdisplay van de MFP.
134	EIS	De mail2print functie is via een grafisch symbool voor de Bezoeker selecteerbaar op het gebruikersdisplay van de MFP zonder zich eerst te authenticeren.
135	EIS	Voor het vrijgeven van printopdrachten dient de Bezoeker een vrijgavecode in te voeren op de MFP. Deze vrijgavecode heeft de Bezoeker per e-mail ontvangen als respons op het aanbieden van een document via het 'gastprinten' e-mailadres.
136	EIS	De Rijksmedewerker of Bezoeker kan een document als bijlage via een e-mail opsturen aan een specifiek e-mailadres behorend bij de PSM-Oplossing, bijvoorbeeld gastprinten@rijksprint.nl . Het te gebruiken unieke e-mailadres is configureerbaar. De PSM-Oplossing kan in ieder geval gebruik maken van de bestaande e-mailservice van de aangewezen ICT Dienstverlener op basis van M365 shared mailboxen voor de benodigde e-mailadressen.
137	EIS	De standaard afdrukinstellingen voor het af te drukken document, waaronder enkel/dubbeltzijdig, zwart-wit/kleur, invoerlade kunnen door de beheerder centraal worden geconfigureerd. Deze instellingen zijn van toepassing op de aangeboden documenten.
138	EIS	De ondersteunde documentformaten zijn in ieder geval: PDF, TIFF, Microsoft Office (rtf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx), ODF en hun logische opvolgers.
139	EIS	Zodra de MFP terugmeldt aan de PSM-Oplossing dat de e-mail met printopdracht succesvol is verwerkt dan wordt de e-mail direct verwijderd.
140	EIS	De transactiegegevens betreffende de printopdracht worden geregistreerd: minimaal het e-mailadres van de Bezoeker of Rijksmedewerker, datum en tijd, de MFP waarop is afgedrukt en het aantal pagina's zwart-wit en aantal pagina's kleur. Deze gegevens worden beschikbaar gesteld aan de PSM.
141	EIS	De configuratie van de mail2print functie wordt centraal uitgevoerd.
142	EIS	Alle e-mailadressen die voldoen aan RFC822 worden geaccepteerd.
143	EIS	Een Rijksmedewerker kan de volgende (of vergelijkbare) werkwijze hanteren: • Op (het scherm van) de MFP staat een e-mailadres vermeld, bijvoorbeeld gastprinten@rijksprint.nl; • de Rijksmedewerker of Bezoeker stuurt een e-mail met bijlage gericht naar dit e-mailadres; • de mail2print functie ontvangt de e-mail met bijlage, print de bijlagen in de achtergrond en bewaart de printopdrachten gedurende een geconfigureerde tijd. De e-mail met bijlagen wordt na verwerken verwijderd; • de Rijksmedewerker of Bezoeker ontvangt per opdracht informatie over de (veilige) vrijgavemethode; • de Rijksmedewerker of Bezoeker kiest de mail2print functie MFP-client op de MFP en voert zijn enkelvoudige of meervoudige vrijgave code in. De mail2print service verifieert de ingevoerde code. De mail2print printopdrachten van de Rijksmedewerker of Bezoeker worden in een lijst getoond; • Rijksmedewerker of Bezoeker selecteert de te printen opdrachten en geeft deze vrij om af te drukken; • de mail2print functie verstuurt de printopdracht naar de MFP.
144	EIS	De e-mail zelf en de bijlagen – mits in ondersteund formaat - worden als afzonderlijke printopdrachten aangeboden.
145	EIS	Niet afgedrukte printopdrachten worden gedurende een centraal instelbare tijd (minimaal tussen 1 en 200 uur) bewaard en daarna automatisch verwijderd.
146	WENS	De gebruiker wordt geïnformeerd via het display over de voortgang van de afdruktaak, bijv. downloaden van printopdracht, verwerken van printopdracht, afdrukken van printopdracht. Voorkomen moet worden dat de gebruiker wegloopt, omdat het lijkt alsof de MFP geen opdracht verwerkt voordat de afdruk gereed is. Voorkomen moet worden dat

Nr	Type	Tekst
		personen onbedoeld documenten van anderen inzien omdat deze onbeheerd op de MFP liggen.
147	WENS	Integratie met pull print. Indien de Rijksmedewerker een bekende is in de autorisatie functie zullen de via mail2print aangeleverde printopdrachten ook zichtbaar zijn in de printopdrachten lijst van deze Rijksmedewerker in de pull print functie.
148	WENS	Een Rijksmedewerker kan de door hem aangeleverde printopdracht selecteren en afdrukken met zijn persoonlijke ontgrendelmethode.

3.3.4. Scannen

De scan functie is voor het scannen van documenten op de MFP. De scanbestanden worden in de PSM-Oplossing verwerkt. Voor alle scanfuncties geldt het volgende.

Onderstand worden eerst de generieke eisen en wens voor het scannen beschreven.

3.3.4.1. Scannen generiek

Nr	Type	Tekst
149	EIS	Scannen kan gebruikt worden door geautoriseerde Rijksmedewerkers.
150	EIS	De volgende bestandsformaten worden minimaal ondersteund voor het gescande document: PDF, PDF doorzoekbaar, PDF/A-1a, PDF/A-1b, JPG, TIFF. De Rijksmedewerker kan het gewenste bestandsformaat selecteren.
151	EIS	Gescande documenten kunnen als afzonderlijk scanbestand per pagina worden afgeleverd of als één scanbestand met alle gescande pagina's. Dit is instelbaar door de Rijksmedewerker.
152	EIS	De Rijksmedewerker kan de scaninstellingen wijzigen, waaronder: licht/donker, contrast, scherppte, scanresolutie, compressie, oriëntatie (portret/landschap), inverse beeld, uitvoer mode (auto/zwart-wit/grijswaarde, kleur), enkel/dubbeltzijdig, beeld type (tekst, foto, gemengd), achtergrond onderdrukking, blanke pagina onderdrukking, scanafmeting, scangebied.
153	EIS	De transactiegegevens betreffende de scanopdracht worden minimaal geregistreerd: de Rijksmedewerker, de MFP waarop is gescand en het aantal gescande pagina's. Deze gegevens worden beschikbaar gesteld aan de accounting & rapportage functie.
154	WENS	De toepassing ondersteunt pre-set configuratie instellingen in de MFP-client voor de Rijksmedewerker om het gescande document te optimaliseren voor de gebruikstoepassing (online bekijken en afdrukken, beeldscherm uitvoer, OCR, archief).

3.3.4.2. Scan2Mail

Via scan2mail worden de scanbestanden als bijlage aan de Rijksmedewerker verstuurd via e-mail.

Nr	Type	Tekst
155	EIS	De scan2mail functie biedt de functionaliteit om op een MFP een document te scannen en het gescande document op de PSM-Oplossing als e-mail bijlage naar het zakelijke e-mailadres van de Rijksmedewerker te sturen.
156	EIS	De scan2mail functie is via een grafisch symbool voor de Rijksmedewerker na authenticatie selecteerbaar op het gebruikersdisplay van de MFP, evt. na selectie van de scan-functie
157	EIS	De scan2mail functie kan alleen gebruikt worden door geautoriseerde Rijksmedewerkers.
158	EIS	De e-mailservice van Deelnemer c.q. System integrator kent een maximum bestandsgrootte voor de bijlagen. De maximaal toegestane bestandsgrootte voor e-mail bijlagen is configureerbaar in de scan2mail functie. Indien de scanopdracht de bestandsgrootte overschrijdt wordt het gescande document automatisch opgesplitst in meerdere scanbestanden die kleiner zijn dan de maximaal toegestane bestandsgrootte en worden deze scanbestanden in afzonderlijke e-mails verstuurd. De opgesplitst scanbestanden worden opeenvolgend genummerd, startend bij nummer 1.
159	EIS	Bij configuratie tot beperking van het 'aan' e-mailadres tot het emailadres van de Rijksmedewerker dient deze automatisch te worden ingevuld op basis van de authenticatie gegevens (e-mailadres van Rijksmedewerker). De Rijksmedewerker kan het e-mailadres niet wijzigen.
160	EIS	Alle e-mailadressen die voldoen aan RFC822 worden geaccepteerd.
161	WENS	De toepassing ondersteunt pre-set configuratie instellingen in de MFP-client voor de Rijksmedewerker om het gescande document te optimaliseren voor de gebruikstoepassing (online bekijken en afdrukken, beeldscherm uitvoer, OCR, archief).
162	WENS	Een Rijksmedewerker kan de volgende (of vergelijkbare) werkwijze hanteren: • de Rijksmedewerker authenticiseert zich op de MFP waarna de scanfuncties beschikbaar zijn; • de autorisatie service stelt de naam en het e-mailadres van de Rijksmedewerker ter beschikking aan de toepassing op de MFP; • de Rijksmedewerker gebruikt de basis scan functionaliteit van de MFP, zoals resolutie, scankwaliteit, enkel/dubbelzijdig, scanformaat (PDF, PDF doorzoekbaar, TIFF); • de Rijksmedewerker kan de naam van het scanbestand (e-mail bijlage), subject en inhoud van de e-mail instellen. Het to: e-mailadres is het e-mailadres van de Rijksmedewerker (niet aanpasbaar); Het from: e-mailadres is het 'e-mail' adres van de PSM (configuratie instelling) en kan geen e-mail ontvangen, bijvoorbeeld no-reply@rijksprint.nl; • het scanbestand wordt als e-mail bijlage naar de Rijksmedewerker verstuurd. • bij een te groot scanbestand wordt deze gesplitst in meerdere e-mails met bijlagen. De maximale bestandsgrootte is door de beheerder configureerbaar.

3.3.4.3. Scan2download

Opdrachtgever wenst ook te kunnen scannen naar een locatie vanwaar de gebruiker kan downloaden (scan2download). Naast de mogelijkheden voor scannen en het authenticeren op de MFP zoals bij scan2mail genoemd geldt hiervoor het volgende.

Nr	Type	Tekst
163	WENS	De scan2download functie biedt de functionaliteit om op een MFP een document te scannen en het gescande document voor de Rijksmedewerker klaar te zetten in de PSM om te downloaden. De download link wordt per mail verstuurd.
164	WENS	De Rijksmedewerker moet vanaf zijn ICT-werkomgeving een opgeslagen scanopdracht kunnen downloaden middels de download link. Toegang tot het bestand gebeurt door middel van authenticatie.
165	WENS	Na het verwerken van de scanopdracht wordt door de PSM-Oplossing een downloadlink verstuurd naar de Rijksmedewerker.
166	WENS	Na download wordt het scanbestand uit de PSM-Oplossing direct verwijderd.
167	WENS	Na een bepaalde tijd (configureerbaar) wordt een niet gedownload scanbestand verwijderd.
168	WENS	Authenticatie op het download koppelvlak verloopt via het via het hiervoor beschikbaar gestelde koppelvlak (SAML / OpenID Connect).

3.3.4.4. Scan2Cloud

Als wens is ook scannen naar de cloudopslag van de gebruiker mogelijk. De Rijksoverheid heeft voor de verzorgingsgebieden meerdere M365 implementaties. Als er van de Scan2Cloud functionaliteit gebruik gemaakt wordt, dan moeten de scanbestanden in de eigen M365 omgeving van de Rijksmedewerker worden afgeleverd. Een 1 op N koppeling tussen de PSM en M365 omgeving is daarvoor van wezenlijk belang.

De wensen hiervoor zijn als volgt.

Nr	Type	Tekst
169	WENS	De scan2cloud functie biedt de functionaliteit om op een MFP een document te scannen en het gescande document af te leveren bij de opslag van de gebruiker bij een cloud aanbieder zoals M365 (Onedrive).
170	WENS	De scan2cloud functionaliteit kan gekoppeld worden aan de M365 van de Rijksmedewerker. Dit betekent dat er een meerdere M365 tenants aan de M365 omgeving gekoppeld moeten worden. Het MFP dient minimaal 500 gelijktijdige M365 tenants te ondersteunen.

3.3.5. Kopiëren

De kopiëren functie is het vrijgeven van de functionaliteit en meta data bijhouden van wat er gekopieerd is (zoals aantallen, wie, welke MFP, etc.). Op de MFP kan geconfigureerd worden of deze functionaliteit beschikbaar is voor Rijksmedewerkers en Bezoekers of alleen voor Rijksmedewerkers.

Nr	Type	Tekst
171	WENS	De scan2cloud functie biedt de functionaliteit om op een MFP een document te scannen en het gescande document af te leveren bij de opslag van de gebruiker bij een cloud aanbieder zoals M365 (Onedrive).
172	WENS	De scan2cloud functionaliteit kan gekoppeld worden aan de M365 van de Rijksmedewerker. Dit betekent dat er een meerdere M365 tenants aan de M365 omgeving gekoppeld moeten worden. Het MFP dient minimaal 500 gelijktijdige M365 tenants te ondersteunen.

Nr	Type	Tekst
Nr	Type	Tekst
173	EIS	De kopiërfunctie biedt de functionaliteit aan een Rijksmedewerker of indien beschikbaar voor Bezoeker om de standaard kopieerfunctionaliteit te gebruiken van de MFP.
174	EIS	De kopiërfunctie is via een grafisch symbool voor de Rijksmedewerker en de Bezoeker selecteerbaar op het gebruikersdisplay van de MFP.
175	WENS	De kopiërfunctie stelt de transactiegegevens van de kopiëren functie beschikbaar aan de functie accounting & rapportage van de PSM. De transactiegegevens omvatten minimaal per kopieeropdracht: de Rijksmedewerker, datum en tijd, de MFP waarop de kopieeropdracht is gemaakt en het aantal gemaakte afdrucken in zwart-wit en aantal gemaakte afdrucken in kleur alsmede het formaat.
176	WENS	De configuratie van de kopiërfunctie op de MFP kan centraal worden uitgevoerd.
177	WENS	De beheerder van de PSM kan de kopiërfunctie beschikbaar stellen op specifieke MFP's. Bij andere MFP's kan de beheerder zorgen dat de kopiërfunctie niet beschikbaar is.
178	WENS	De beheerder van de PSM kan de toegang tot de kopiërfunctie op een MFP beperken door verplichte authenticatie van de Rijksmedewerker. Hierdoor kunnen alleen geautoriseerde Rijksmedewerkers de kopiërfunctie gebruiken.

3.3.6. Rapportages

Het is belangrijk om een goed inzicht te krijgen in het gebruik van de omgeving. Daarbij kan bijvoorbeeld gekeken worden naar het gebruik van MFP's op een bepaalde locatie, wat kan leiden tot het opschalen of afschalen van het aantal MFP's op diezelfde locatie.

Nr	Type	Tekst
179	WENS	De transactiegegevens voor de pull print functie omvatten, naast de minimaal vereiste transactiegegevens, per printopdracht: het aantal A4 en A3 afdrucken en het aantal enkel en dubbelzijdige afdrucken. Deze transactiegegevens worden beschikbaar gesteld aan de PSM accounting en rapportage functie.
180	WENS	De PSM voorziet in een platform brede accounting & rapportage functie. Deze registreert de transactiegegevens voortvloeiende uit het gebruik van de PSM en de onderliggende functies.
181	WENS	De transactiegegevens blijven slechts een beperkte periode (centraal instelbaar in jaren, maanden en dagen) in het systeem aanwezig
182	WENS	De accounting & rapportage functie voorziet in het maken van rapportages met doorsneden op product, Rijksmedewerker, afdeling en accounting code niveau, totaaloverzichten, waaronder top 25 verbruikers.
183	WENS	De accounting & rapportage functie voorziet in rapportages op basis van logisch ingedeelde groepen.
184	WENS	De door de accounting & rapportage functie gegenereerde rapporten kunnen in een bij de rapportage passend documentformaat worden afgeleverd, waaronder .pdf, .doc, .xml, .csv, .xls, of vergelijkbaar.
185	WENS	Rapportages worden via de beheerinterface op afroep gegenereerd
186	WENS	Rapportages worden geautomatiseerd via een schema gegenereerd en naar één of meer instelbare e-mailadressen verstuurd.
187	WENS	Gegevens in het systeem moeten afzonderlijk van elkaar rapporteerbaar zijn.
188	WENS	Gegevens in het systeem moeten in samenhang met elkaar rapporteerbaar zijn.
189	WENS	De rapportage omgeving biedt management- en stuurinformatie over het gebruik van de PSM en de aangesloten MFP's.
190	WENS	Bij dashboards en rapportages moet de lay-out wijzigbaar zijn door functioneel beheer zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.
191	WENS	De opdrachtgever heeft voor analyses, rapportages en doorbelasting van kosten de informatie beschikbaar over het gebruik betreffende zijn Rijksmedewerkers en Bezoekers.

Nr	Type	Tekst
192	WENS	Opdrachtgever kan de informatie gebruiken in een real time dashboard service. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om informatie real time op te vragen / te ontvangen via een hiertoe geschikt koppelvlak.

3.3.7. Onderzoek

In het kader van de vigerende wetgeving of op basis van interne signalen moet een onderzoek gestart kunnen worden. Deze onderzoeken kunnen alleen worden uitgevoerd door een beperkte groep van gegevensfunctionarissen. De beheerders kunnen zichzelf deze rol niet toekennen.

Nr	Type	Tekst
193	EIS	Voor forensisch onderzoek moet de PSM voor een specifieke gebruiker of MFP inzichtelijk kunnen maken op welke MFP, tijd en welk document is afgedrukt.
194	EIS	Het forensische onderzoek is alleen toegankelijk voor geautoriseerde personen.

4. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

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

In 2019 zijn door het Rijk enkele belangrijke stappen gezet in het beleid voor de Rijksorganisatie. De inkoopstrategie **"Inkopen met Impact"** werd vastgesteld. Deze

strategie richt zich op het duurzaam, sociaal en innovatief inkopen door het Rijk. De ambitie is om in 2023 tien bedrijfsvoeringcategorieën circulair in te richten, waaronder ICT Hardware (ICT-hardware is verspreid over een drietal inkoop categorieën, waaronder ICT Werkomgeving Rijk). Doelen zijn o.a. om in 2030 50% minder primaire grondstoffen te gebruiken, de meest energiezuinige apparatuur in te kopen, meer arbeidsparticipatie te realiseren (quotum regeling), duurzame productieketens te stimuleren (minder misstanden en betere



arbeidsomstandigheden) en innovatiegericht in te kopen (en optreden als launching customer).

Voor cloud dienstverlening geldt dat de klimaat impact met name zit in de bedrijfsvoering van haar leveranciers en direct onderliggend de energy efficiency van datacenters (ong. 80% tot 85% van de CO2 emissies) en de gebruikte software. Extra relevant is het daarbij bijbehorende percentage hernieuwbare energie en de oorsprong hiervan, waarbij maatschappelijk discussies in acht moeten worden genomen omtrent [geografische allocatie](#) van datacenters, stijgend [energieverbruik](#) hiervan en beschikbaarheid van [hernieuwbare energie](#) (HE) binnen Nederland. De productiefase van rekencentrum hardware vormt percentagegewijs een kleiner deel van de klimaat impact, echter biedt de focus op sociaal verantwoorde en circulaire ICT hardware (bijv. via certificeringen) mogelijkheden tot realisatie van additionele impact.

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.



Sinds de lancering op 14 juni 2021 is categorie ICT Werkomgeving Rijk intensief betrokken bij het **Circular & Fair ICT Pact (CFIT)**. [CFIT](#) is een internationaal inkoopgericht partnerschap om circulariteit, eerlijkheid en duurzaamheid in de ICT-sector te versnellen.



CFIT stimuleert het gebruik van gemeenschappelijke, gebruiksvriendelijke inkoopcriteria, geeft houvast en faciliteert kennisdeling. Samen zullen we onze collectieve inkoopkracht benutten, in nauwe dialoog met de ICT-aanbodzijde, om de verandering en innovatie te bewerkstelligen die we nodig hebben. CFIT is een actie in het kader van het [UN One Planet Network SPP-programma](#).

De strategische kaders uit het Beschrijvend Document (par. 3.2) en zoals hierboven vermeld, vormen het uitgangspunt voor het onderwerp MVO binnen IWR2024|WpHW|Print Management Services, verdeeld in de onderstaande thema's:

- Algemeen;
- Klimaat;
- Milieu;
- Ketenverantwoordelijkheid;
- Diversiteit & Inclusie;

In het volgende hoofdstuk worden deze aandachtsgebieden vertaald in eisen en wensen.

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. Gedurende de duur van de Overeenkomst kan Hoofddopdrachtgever verificatiedocumentatie of bewijsmiddelen opvragen bij Opdrachtnemer voor alle in dit hoofdstuk vermelde eisen en wensen, ook wanneer dit niet specifiek bij desbetreffend criterium staat beschreven.

4.1. Algemeen



4.1.1. Eisen

Nr	Type	Tekst
1	E	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 via het Ecovadis platform. 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. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. Voor meer info betreffende zie EcoVadis website.
2	E	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij bij ingangsdatum van de Overeenkomst over een minimale score beschikt bij Ecovadis van ' Good '. Deze score geldt voor de gehele resterende duur van de Overeenkomst. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. <i>Bewijsmiddelen:</i> Bewijs EcoVadis score Opdrachtnemer: de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.
3	E	Opdrachtnemer levert uiterlijk: - Vanaf zes (6) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst enkel Diensten van onderaannemers met een Ecovadis score van 'Good' of hoger, en; - Vanaf vierentwintig (24) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst enkel Diensten van onderaannemers met een Ecovadis score van 'Advanced' of hoger. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst een nieuwe onderaannemer aanmeldt bij Opdrachtgever, geldt voor deze nieuwe partij dat bovenstaande termijnen van 6 resp. 24 maanden gerekend wordt vanaf de datum van akkoord door Contractmanager. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat Opdrachtgever inzicht krijgt in de EcoVadis score van de door haar gebruikte onderaannemers. Indien onderaannemers 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 via het Ecovadis platform. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Overeenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van ' Outstanding '.
4	E	Opdrachtnemer levert voor (Hyperscale-)Datacenter dienstverlening welke ingezet wordt ten behoeve van de Prestatie enkel Diensten van organisaties met een Ecovadis score van ' Good ' of hoger. Let op: het betreft hier de Ecovadis score van de eigenaar van het datacenter.

		Indien de EcoVadis score van een desbetreffende organisatie tijdens de looptijd van de Overeenkomst onder de vereiste score daalt, worden reeds lopende verplichtingen in de vorm van inkooporders, bestellingen en/of Nadere Overeenkomsten gerespecteerd. Via het Ecovadis portaal worden in samenspraak met Opdrachtnemer en desbetreffende organisatie corrective actions genomen om de Ecovadis score weer op het vereiste niveau te krijgen. De hoogte van de minimale Ecovadis score kan herzien worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Aanpassing geschiedt middels de bijlage 5 - Wijzigingsprocedure.
5	W	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst een minimale score behaald bij Ecovadis van <u>'Advanced'</u>. Deze score geldt voor de gehele resterende duur van de Overeenkomst. Inschrijver kan alleen deze wens conformeren indien haar actuele en geldige Ecovadis score minimaal <u>'Good'</u> is. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze wens te voldoen. <i>Bewijsmiddelen:</i> Bewijs EcoVadis score Opdrachtnemer: de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst. Bewijsmiddelen als Bijlage J te overleggen bij inschrijving: Schriftelijk bewijs van actuele en geldige Ecovadis scorecard met Ecovadis score van minimaal <u>'Good'</u> inclusief een stappenplan. (in vrije vorm en max 1A-4) op welke wijze de score <u>'Advanced'</u> binnen 12 maanden na ingangsdatum Overeenkomst wordt bereikt.
6	W	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij binnen 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst een minimale score behaald bij Ecovadis van <u>'Outstanding'</u>. Deze score geldt voor de gehele resterende duur van de Overeenkomst. Inschrijver kan alleen deze wens conformeren indien haar actuele en geldige Ecovadis score minimaal <u>'Advanced'</u> is.

4.2. Klimaat



Nr	Type	Tekst
1	E	De Opdrachtnemer levert jaarlijks over het voorgaande kalenderjaar een calculatie van haar CO2 emissies op aan Contractmanager, waarbij inzage wordt gegeven in de totale klimaatimpact van de Prestatie (uitgedrukt in CO2-equivalenten). Deze calculatie dient

Nr	Type	Tekst
		inzichtelijk gemaakt te worden als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages. Hiermee geeft Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots. De resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact van haar organisatie, ofwel <i>Corporate Carbon Footprint (CCF)</i>, uitgedrukt in CO2-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard' en conform ISO14064, ISO14068 of soortgelijke richtlijn gebaseerd op scope 1, 2 en 3 emissies. Deze resultaten dienen geverifieerd te zijn door een (geaccrediteerde) certificeringsorganisatie welke gespecialiseerd is in desbetreffende calculaties voor CO2 en/of CO2-compensatie. Om de totale klimaatimpact van de Prestatie (uitgedrukt in CO2-equivalenten) te calculeren, mag Opdrachtnemer de totale omzet van de Prestatie in het desbetreffende kalenderjaar ten opzichte van haar totale jaaromzet in datzelfde kalenderjaar als procentuele verhouding gebruiken voor het toewijzen van het percentage CO2 van de Prestatie ten opzichte van haar totale CO2 emissies. <i>Voorbeeld:</i> Jaaromzet van de Prestatie betreft €1.500.000,- en de jaaromzet van Opdrachtnemer €20.000.000,-, dan betreft de procentuele verhouding 7,5%. Dit houdt in dat 7,5% van de totale CO2 emissies in het desbetreffende kalenderjaar toegewezen moet worden aan de Prestatie.
2	E	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.
3	E	Voor voertuigen, (thuis)bezorging en transport welke door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Overeenkomst CO2 neutraal zijn.
4	E	Alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, zijn vanaf 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot. Voor voertuigen uit de overige categorieën die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Overeenkomst CO2 neutraal zijn. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette voertuigen, waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen: • zero-emissievoertuigen (categorieën M1, M2 en N1); • schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO2/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden); • overige voertuigen (overige voertuigcategorieën); Indien er gebruik gemaakt is van een door de Rijksoverheid gecontracteerde logistieke hub dient dit te worden vermeld.

Nr	Type	Tekst
		<i>Bewijsmiddelen:</i> • Overzicht van de voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen met daarin minimaal het merk, de voertuigcategorie (M1, M2, N1 en overig) en het type brandstof vermeld; • Een orderbevestiging van een nieuw verworven, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook. • Of aantoonbaar bewijs van een onafhankelijke organisatie (bijv. wagenparkbeheerder of leasemaatschappij) dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet. Contractbepaling: - Dit vormt een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en deze doelstelling wordt specifiek opgenomen in de Overeenkomst als contracteis.
5	E	Voor (het) (hyperscale) datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie geldt dat uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een percentage van minimaal 75% van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG moet zijn voorzien van Garanties van Oorsprong (GvO) uit Nederland. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • Garantie van oorsprong (GvO) voor de hernieuwbare elektriciteit (via CertiQ). • Geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk die ten aanzien van HE-E minstens even strenge eisen stelt als Richtlijn 2009/28/EG (gecertificeerde leverancier van 100% groene elektriciteit).
6	E	Breedbandapparatuur dient te voldoen aan de eisen zoals omschreven in de meest recente versie van de Code of Conduct on Energy Consumption of Broadband Equipment.
7	E	(Hyperscale) Datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie dient/dienen een design power usage effectiveness (dPUE) te hebben van maximaal 1.2. De dPUE wordt berekend conform de standaard ISO/IEC 30134-2. De dPUE waarde wordt bepaald als categorie 1 (PUE1) en betrokken op een kalenderjaar. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • Bewijs van Blue Angel Data Centers (DE-UZ-228) certificering of gelijkwaardig; • Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van de Blue Angel certificering.
8	E	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). 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.

Nr	Type	Tekst
		<i>Bewijsmiddelen:</i> - 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'. Contractbepaling: - Dit vormt een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en deze doelstelling wordt specifiek opgenomen in de Overeenkomst als contracteis.
9	E	Voor de datacenter hardware, welke binnen (het) (hyperscale) datacenter(s) ingezet worden ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze 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. <i>Toelichting:</i> Voor cloud dienstverlening geldt dat de klimaat impact met name zit in de bedrijfsvoering van haar leveranciers en direct onderliggend de energy efficiency van datacenters (ong. 80% tot 85% van de CO2 emissies) en de gebruikte software. De productiefase vormt percentagegewijs een kleiner deel van de klimaat impact, echter biedt de focus op sociaal verantwoorde en circulaire ICT hardware (bijv. via certificeringen) mogelijkheden tot realisatie van additionele impact.

Nr	Type	Tekst
10	W	Opdrachtnemer dient bij de ingangsdatum van de overeenkomst over een klimaatneutrale bedrijfsvoering te beschikken. Deze verplichting tot een klimaatneutrale bedrijfsvoering geldt vervolgens voor de gehele resterende looptijd van de overeenkomst. Klimaatneutraal betekent dat een organisatie of proces géén broeikasgassen (zoals bijvoorbeeld CO₂) uitstoot óf dat deze uitstoot wordt gecompenseerd. De calculatie van de klimaatimpact geschiedt conform par. 4.2 , eis 1. <i>Hieraan wordt voldaan middels:</i> • De resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel <i>carbon footprint</i>, uitgedrukt in CO₂-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard' en conform ISO14064 of soortgelijke richtlijn gebaseerd op scope 1, 2 en 3 emissies. • Vanaf het moment van publicatie van ISO14068, geldt voor het eerstvolgende kalenderjaar dat deze nieuwe norm tevens toegestaan is voor het aantonen van klimaatneutraliteit; • Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van ISO14064 of ISO14068. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer.
11	W	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). 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. <i>Bewijsmiddelen:</i> • 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'. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: - Indien Inschrijver deze wens conformeert, vormt dit een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en wordt deze doelstelling specifiek opgenomen in de Overeenkomst als contracteis.
12	W	Voor (het) (hyperscale) datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie geldt dat uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een percentage van 100% van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG moet zijn voorzien van Garanties van Oorsprong (GvO)

Nr	Type	Tekst
		uit Nederland <u>én</u> dat deze afkomstig dient te zijn uit de hernieuwbare energiebronnen: wind en/of zonne-energie. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • Garantie van oorsprong (GvO) voor de hernieuwbare elektriciteit (via CertiQ). • Geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk die ten aanzien van HE-E minstens even strenge eisen stelt als Richtlijn 2009/28/EG (gecertificeerde leverancier van 100% groene elektriciteit). Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: - Indien Inschrijver deze wens conformeert, vormt dit een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en wordt deze doelstelling specifiek opgenomen in de Overeenkomst als contracteis.
13	W	Datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie dient/dienen uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een design power usage effectiveness (dPUE) te hebben van maximaal 1.15. De dPUE wordt berekend conform de standaard ISO/IEC 30134-2. De dPUE waarde wordt bepaald als categorie 1 (PUE1) en betrokken op een kalenderjaar. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: Indien Inschrijver deze wens conformeert, vormt dit een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en wordt deze doelstelling specifiek opgenomen in de Overeenkomst als contracteis.
14	W	Datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie dient/dienen uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een design power usage effectiveness (dPUE) te hebben van maximaal 1.1. De dPUE wordt berekend conform de standaard ISO/IEC 30134-2. De dPUE waarde wordt bepaald als categorie 1 (PUE1) en betrokken op een kalenderjaar. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: Indien Inschrijver deze wens conformeert, vormt dit een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en wordt deze doelstelling specifiek opgenomen in de Overeenkomst als contracteis.
15	W	(Hyperscale) Datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie bevinden zich in een land binnen de Europese Unie (EU) en/of landen van de Europese Vrijhandelsassociatie (EVA), waarbij de energiebronnen over een lage Koolstofintensiteit (gCO₂eq/kWh) beschikken. Verificatie geschiedt middels Electricity Maps Live CO₂ uitstoot van het elektriciteitsverbruik, waarbij de filters ingesteld zijn op: • Data op jaarlijkse basis met als referentie het meest recente volledige kalenderjaar (bijv. 2023); • Productie; • Land. • Indien een land beschikt over een groene of lichtgroene kleur (na instelling van bovenstaande filters) voldoet deze aan de eis voor lage koolstofintensiteit. Andere kleuren betekenen dat er niet voldaan wordt aan deze eis.

Nr	Type	Tekst
		 • <i>Toelichting:</i> Voor cloud dienstverlening geldt dat de klimaat impact met name zit in de bedrijfsvoering van haar leveranciers en direct onderliggend de energy efficiency van datacenters (ong. 80% tot 85% van de CO2 emissies) en de gebruikte software. Extra relevant is het daarbij bijbehorende percentage hernieuwbare energie en de oorsprong hiervan, waarbij maatschappelijk discussies in acht moeten worden genomen omtrent geografische allocatie van datacenters, stijgend energieverbruik hiervan en beschikbaarheid van hernieuwbare energie (HE) binnen Nederland. De combinatie van deze elementen heeft tevens een gunstig effect op de kosten van de dienstverlening. De Rijksoverheid wil middels deze wens Inschrijvers de kans bieden om, met in acht name van alle binnen deze aanbestedende geldende verplichtingen, gebruik te maken van datacenter/cloudoplossingen welke gehost worden binnen de Europese Unie (EU) en landen van de Europese Vrijhandelsassociatie (EVA) om optimaal gebruik te maken van directe beschikbaarheid van hernieuwbare energie, klimatologische omstandigheden en de belasting op het Nederlandse energienetwerk te verlagen. Koolstofintensiteit meet hoe schoon het elektriciteitsverbruik in een zone op een bepaald moment is. Het geeft aan hoeveel gram koolstofdioxide (CO2) er in de atmosfeer vrijkomt voor elke kilowattuur (kWh) verbruikte elektriciteit. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: • Schriftelijke rechtsgeldig ondertekende verklaring van Inschrijver met een bewijs van de door haar ingezette datacenters inclusief exacte locatie (adresgegevens).

4.3. Milieu



4.3.1. Eisen

Nr	Type	Tekst
1	E	Opdrachtnemer beschikt over een ISO14001 milieumanagementsysteem, waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: • milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie; • concrete maatregelen die Opdrachtnemer heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal; • hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten; • hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd. <i>Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit 'TCO-certified generatie 8'</i> Verificatie: Hieraan wordt voldaan middels: • ISO 14001-certificaat of een gelijkwaardig certificaat; • Gelijkwaardigheid wordt aangetoond middels een verklaring van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.
2	E	De Opdrachtnemer levert voor (Hyperscale-)Datacenter dienstverlening welke ingezet wordt ten behoeve van de Prestatie enkel Diensten van organisaties die over een ISO14001 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>

		Verificatie: Hieraan wordt voldaan middels: • ISO 14001-certificaat, EMAS-certificaat, of een gelijkwaardig certificaat; • Gelijkwaardigheid wordt aangetoond middels een verklaring van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.
--	--	---

4.4. 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.

4.4.1. Eisen

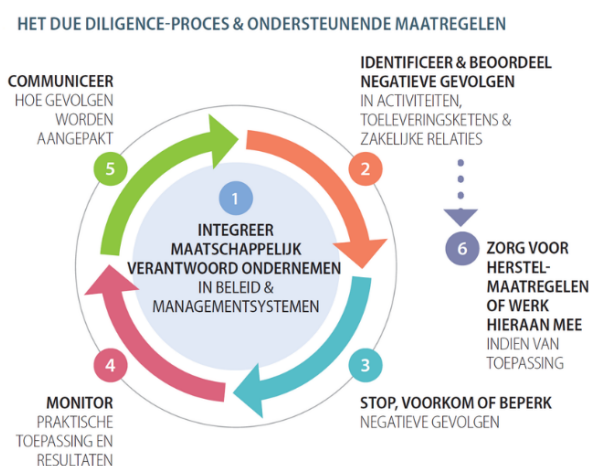
Nr	Type	Tekst
1	E	Opdrachtnemer committeert zich op het naleven van de ISV, zoals uitgewerkt in de contractbepaling in bijlage 14 - Internationale Sociale Voorwaarden en bijlage 10 - Standaard rapportages.
2	E	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit 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 Contractmanager te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.
3	E	Risicoanalyse Dienstverlening – uiterlijk 3 maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de Overeenkomst wordt een risicoanalyse door Opdrachtnemer aan Contractmanager 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 Contractmanager te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.
4	E	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 Contractmanager om de risico's die in de risicoanalyse uit par. 4.4.1, eis E 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 Contractmanager te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.
5	E	Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer aan Contractmanager 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 par. 4.4.1, eis 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 Contractmanager te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.
--	--	--

4.4.2. 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	Type	Tekst
1	W	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 de Prestatie vaststellen en beoordelen Indicator 2; a. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij de dienstverlening 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 de dienstverlening hebben vastgesteld en beoordeeld. c. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij belanghebbenden op zinnvolle wijze hebben betrokken bij het in kaart brengen en beoordelen van risico's 3. Belangrijke risico's in de waardeketens van de Prestatie aanpakken Indicator 3; a. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij een actieplan ontwikkeld hebben (bijvoorbeeld via een corrigerende maatregel vanuit RBA / 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 zinnvolle wijze hebben betrokken bij aanpakken van risico's. 4. Volgen van maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketens van de Prestatie aan te pakken Indicator 4; a. Opdrachtnemer kan met controleerbaar bewijs aantonen dat zij de voortgang hebben gevolgd van hun inspanningen om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico aan te pakken. 5. Communiceren over maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketen van de Prestatie in kaart te brengen en aan te pakken Indicator 5 a. Opdrachtnemer heeft openbaar gecommuniceerd over maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketen de Prestatie in kaart te brengen en aan te pakken. b. Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever. informatie verschaffen over due diligence inspanningen met zakelijke partners op belangrijke knelpunt hefboom punten zoals smelt- en raffinagebedrijven. 6. Herstel van schadelijke effecten in de waardeketen van de Prestatie mogelijk maken Indicator 6; a. Opdrachtnemer heeft openlijk toegezegd de toegang tot rechtsmiddelen in zijn waardeketens te bevorderen en faciliteren. b. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij bij tenminste één actor in de waardeketen hun invloed hebben aangewend om het verhelpen van schadelijke effecten te faciliteren. c. Opdrachtnemer heeft een buitenrechtelijke bezwaarprocedure in het leven geroepen op bedrijfs- of operationeel niveau dat toegankelijk is voor diegenen die schadelijke effecten ervaren van zakelijke relaties in zijn waardeketens. <i>Toelichting:</i>
--	--	--

		• OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen
--	--	--

4.5. 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”.

4.5.1. Wensen

Nr	Type	Tekst
1	W	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.