Bijlage 02
Specificatie van de Prestatie

IWR2023|AV-Middelen
en bijbehorende Diensten

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.1
Referentie: IUC 202202130

Inhoudsopgave

1.1 Algemeen 7
1.2 Algemene kaders voor de dienstverlening van de Deelnemers 7
1.3 Beveiligingskaders 8
1.4 Aansluitvoorwaarden 8
1.5 Algemene uitgangspunten AV-middelen en diensten 9
1.6 Generieke doelstellingen AV-middelen en Diensten 12
2. Specificaties 13
2.1 Specificaties algemeen 13
2.2 Specificaties AV-middelen algemeen 14
2.3 Graphical User Interface (GUI) 14
2.4 Personeel 16
2.5 Diensten 18
2.5.1 Inleiding 18
2.5.2 Algemeen 19
2.5.3 Integraal werkend opleveren Vergaderruimte 20
2.5.4. Comforteisen Rijksvastgoedbedrijf (RVB) 23
2.5.5. Site Survey 23
2.5.6. Meubilair 25
2.6 Verrichten van Diensten op gebied van AV-middelen 31
2.7 Tijdelijke Diensten, huur van Producten en inhuur van Personeel 33
2.8 Prijscondities 34
2.9 Voorwaarden Tarieven 36
3. Toelichting Beheer en organisatie 37
3.1 Governance bij het Rijk 37
3.2 Actoren 37
3.3 Overleg 39
3.4 Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer 40
3.5 Dossier Afspraken en Procedures (DAP) 40
3.5.1 Centrale DAP 40
3.5.2 Decentrale DAP 40
3.6 Serviceherstelmaatregelen 41
3.6.1 Escalatie 41
3.6.2 Service Credit regime 42
3.6.3 Evaluatie en verbeterplan 42
3.6.4 Step-in rights 43
3.6.5 Audits 43
4. Algemeen beheer en organisatie 44
5. Governance 45
5.1 Algemeen 45
5.2 Overleg 45
6. Serviceherstelmaatregelen 46

6.1 Escalatie ... 46
6.2 Service Credit regime ... 47
6.3 Evaluatie en verbeterplan ... 48
6.4 Step-in rights ... 48
6.5 Audit ... 49
7. Online Portaal ... 50
8. Service Levels ... 51
8.1 Servicedesk ... 51
8.2 Incidentafhandeling via de servicedesk ... 53
8.3 Garantieafhandeling ... 55
8.4 Reparatie en onderhoud ... 56
8.5 Innemen AV-middelen en Diensten ... 57
8.6 Prestatie op Locatie ... 57
9. Vervallen ... 58
10. Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren ... 58
10.1 Bestellen ... 58
10.1.1 Eisen (menukaart-diensten die geprijsd dienen te worden) ... 59
10.2 Speciale AV-middelen en Speciale Diensten ... 61
10.3 Elektronisch bestellen en factureren ... 61
10.4 Webshop ... 62
10.5 Leveren ... 62
10.6 Accepteren ... 64
10.7 Factureren ... 65
11. Rapportages ... 67
12. Configuratiebeheer ... 68
13. Beveiliging ... 69
14. Vervallen ... 71
15. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) ... 72
16. Duurzaamheid ... 74
16.1 Algemeen ... 74
16.1.1 Eisen ... 74
16.1.2 Wensen ... 76
16.2 Klimaat ... 77
16.2.1 Eisen ... 77
16.2.2 Wensen ... 83
16.3 Circulair ... 86
16.3.1 Eisen ... 86
16.3.2 Wensen ... 93
16.4 Milieu ... 96
16.4.1 Eisen ... 96
16.5 Ketenverantwoordelijkheid (ISV) ... 98
16.5.1 Eisen ... 99
16.5.2 Wensen ... 101

16.6 Diversiteit & Inclusie 103
16.6.1 Wensen 103
16.7 Sociale Aspecten (Social Return) 104
16.7.1 Eisen 104
16.7.2 Wensen 105
17. Toelichting Migratie 107
18. Aanvang Raamovereenkomst 107
18.1 Inrichten Prestatie 107
18.2 Dossier Afspraken en Procedures (DAP) 108
19. Einde Raamovereenkomst 109

In deze Bijlage zijn de specificaties (eisen en wensen, uitgangspunten en randvoorwaarden) vastgelegd die Hoofdopdrachtgever stelt *ten aanzien van de uitvoering* van de Opdracht.

De scope (en *niet scope*) van de Opdracht is vastgelegd in paragraaf 1.3.2 respectievelijk par. 1.3.3 van het Beschrijvend document:

a) *Het Integraal werkend opleveren van AV-middelen en Diensten.*
Het per betreffende Vergaderruimte en per betreffend AV-middel, adviseren, ontwerpen, programmeren, configureren, leveren, installeren, afregelen, bedrijfsklaar opleveren, instrueren, beheren en onderhouden van de beoogde AV-middelen. Verder behoren hiertoe alle werkzaamheden, onderdelen, licenties en hulpmaterialen, benodigd voor de totstandkoming van een goede, compleet afgewerkte, gebruiksklare- en bedieningsvriendelijke AV-middel en een daarmee ingerichte Vergaderruimte en leidende tot een vooraf overeengekomen eindresultaat op gebied van AV-middelen. Het inrichten kan mede omvatten de levering van bijbehorend meubilair, voor zover hiervoor niet reeds bij een Deelnemer contractuele verplichtingen bestaan.
Dit kan betrekking hebben op Standaard vergaderruimtes en op Niet standaard vergaderruimtes en kan al dan niet zijn gebaseerd op vooraf overeengekomen Kitlijsten per één of meerdere Deelnemers.
Tevens kan de Nadere overeenkomst bestaan uit coördinatie en afstemming van de werkzaamheden met derden welke benodigd is om een correcte werking van de AV-middelen te kunnen garanderen;

b) *Levering (koop en/of huur) van (losse) AV-middelen*.
De Levering (koop en/of huur) van (losse) AV-middelen zonder afname van Diensten, van de diverse merken waaronder Cisco Webex, HP/Poly.

c) *Verrichten van (optionele) Diensten op gebied van AV-middelen*.
Daaronder tevens begrepen maar niet beperkt tot:
* Opleveringsdiensten
Het leveren, installeren, afregelen, bedrijfsklaar opleveren, instrueren, beheren en onderhouden van de beoogde AV-middelen
* Narrowcasting diensten
Een vorm van beeldschermcommunicatie waarbij publiek op een bepaalde locatie wordt bereikt met een boodschap van de organisatie)
* Diensten op gebied van onderhoud en beheer
- Het verrichten van onderhoud en beheer en zorgdragen voor de functionele instandhouding van geleverde AV-middelen
- Het mogelijk overnemen van onderhoud en beheer en functioneel instandhouden op (een deel van de) reeds bij de Deelnemers voor de start van de Raamovereenkomst in gebruik zijnde AV-middelen. Dit omvat onder andere maar niet uitsluitend ook de AV-middelen en andere AV-middelen die BESD hebben afgenomen onder het BESD-AV contract.
* Consultancy- en adviesdiensten
Diensten op gebed van consultancy- en advies in relatie tot de AV-middelen

d) *Tijdelijke Diensten en huur van Producten*
Diensten die tijdelijk van karakter zijn, zoals bij een evenement, bijeenkomst of top ontmoeting, waarbij aan de orde kunnen zijn:
* tijdelijke huur van AV-middelen
* transport, opbouw, afbouw en bediening van AV-middelen door Opdrachtnemer
* inhuur van een medewerker van Opdrachtnemer die op locatie kan ondersteunen bij alle voorkomende werkzaamheden aan de AV-middelen.

e) *Tijdelijke inhuur van AV-personeel*
Tijdelijke detachering van AV-personeel voor diverse rollen en functies binnen de organisatie van de Deelnemer, een en ander voor zover algemene inhuur-contracten met andere leveranciers daarin al niet reeds voorzien.

Deze specificaties zijn vertaald naar eisen (geïdentificeerd met een hoofdletter E), wensen (geïdentificeerd met een hoofdletter W). Tenzij expliciet anders is vermeld, hebben de specificaties het karakter van een eis.

Met de Eisen wordt de ondergrens voor de benodigde kwaliteit en functionaliteit geborgd. De Opdrachtnemer moet aan al deze Eisen voldoen bij de uitvoering van de Raamovereenkomst. Bij de Inschrijving moet Inschrijver verklaren in te stemmen met en te kunnen voldoen aan alle gestelde Eisen. Het niet instemmen met of het niet kunnen voldoen aan de gestelde Eisen zal leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

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) door Inschrijver wordt ingevuld moet Opdrachtnemer hieraan bij de uitvoering van de Opdracht voldoen. Waar bij een wens “NC” (niet conform) wordt ingevuld behoeft Opdrachtnemer hier bij de uitvoering van de Opdracht niet aan te voldoen.

Binnen deze Bijlage en de Bijlagen waarin in deze Bijlage naar wordt verwezen, worden de eisen en wensen beschreven voor de Aanbesteding IWR2023|AV-middelen.

Indien er in een eis genoemd wordt “in geval van een Nadere oproep van Opdrachtnemer”, wordt het betreffende onderwerp door de Deelnemer in de Nadere oproep opgenomen en dient Opdrachtnemer in de nadere offerte conform de gestelde eisen te offreren en tevens een prijs te offreren conform de in de Overeenkomst vastgelegde Tarieven.

Deel A: Specificaties AV-middelen en Diensten

1.1 Algemeen

Het voorwerp van de Raamovereenkomst (ROK) betreft de verwerving (Koop of Huur) van Audiovisuele middelen (AV-middelen) en daaraan gerelateerde Diensten en bijbehorende accessoires.

Naast de beschreven Diensten kunnen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ook Speciale Diensten worden afgenomen. Dit zijn werkzaamheden die niet zijn beschreven in deze Bijlage maar wel passen binnen de scope van de Raamovereenkomst en door één of enkele Deelnemers worden afgenomen. Een voorbeeld van een Speciale Dienst is bijvoorbeeld het leveren van extra rapportages naar behoefte van Deelnemers die niet gedefinieerd zijn in bijlage 10- Standaard rapportages.

Een uitgebreide beschrijving van de organisatie en procedure van Speciale Diensten staat in bijlage 5-Wijzigingsprocedure.

1.2 Algemene kaders voor de dienstverlening van de Deelnemers

De dienstverlening van de Deelnemers aan hun respectievelijke afnemers (intern de eigen organisatie of als IDV-P'er ook aan andere organisaties binnen de Rijksoverheid) heeft de volgende kaders als uitgangspunt. Voor Opdrachtnemer is het van belang hiervan op de hoogte te zijn. Deze algemene kaders zijn altijd van toepassing tenzij de betreffende Deelnemer in de Bestelling of Nadere oproep hiervan expliciet afwijkt.

Fysieke Werkomgeving Rijk (FWR)
De FWR is een concept voor een kantoorwerkomgeving voor ambtenaren. De FWR is een methode, inclusief een stelsel van normen en is daarmee het uitgangspunt voor de indeling van de plattegronden in Rijkskantoren en voor de inrichting van de fysieke werkomgeving.
Voor de kantoorwerkomgeving is activiteit gerelateerd werken en de bijhorende activiteit gerelateerde werkomgeving uitgangspunt voor de inrichting van de fysieke werkomgeving. Dat houdt in dat voor de belangrijkste soorten activiteiten van het kantoorwerk (bureauwerk, geconcentreerd bureauwerk, (video)belplekken, overleggen en vergaderen), specifieke en voldoende werkplekken beschikbaar zijn. Hierbij wordt de werkplekmix bepaald op basis van gebruikersprofielen van de te huisvesten organisaties of onderdelen daarvan. Dit betekent niet dat de werkomgeving op alle locaties hetzelfde zijn.
De FWR is het uitgangspunt voor de functionele definitie en de vertaalslag naar AV-middelen in deze standaard FWR ruimtes zoals deze worden vastgelegd in de RPDC. Zie:
https://www.rijksvastgoedbedrijf.nl/documenten/richtlijn/2015/01/01/factsheet-fysieke-werkomgeving-rijk-fwr

Rijks Producten en Diensten Catalogus (RPDC).
De Rijksoverheid maakt gebruik van een Rijksbrede Producten- en Diensten Catalogus (RPDC), zie Bijlage 32. Deze RPDC bevat voor de Rijkskantoren een basispakket van gestandaardiseerde producten en diensten met een zoveel mogelijk gelijke klantbenadering. De implementatie van de producten en diensten vindt per Deelnemer gefaseerd plaats op een door iedere Deelnemer individueel te bepalen datum. Dit RPDC is niet een statisch document maar wordt op basis van de behoeften en ontwikkelingen in de markt op gezette tijden aangepast. De in dit document beschreven functionaliteiten kunnen dus in de loop van het contract gewijzigd worden.

Nr	Omschrijving
E 1.2	Inschrijver is op de hoogte van de FWR en RDPC en past, in geval van Bestellingen of Nadere oproepen, deze kaders toe in haar Nadere offerte c.q. uitvoering van de Opdracht.

1.3 Beveiligingskaders

Op het gebied van informatiebeveiliging dienen de Deelnemer en de Opdrachtnemer zich te houden aan vastgestelde regels voor de Rijksoverheid welke op basis van actuele ontwikkelingen aan wijzigingen onderhevig zijn.
De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is het basisnormenkader voor informatiebeveiliging binnen alle overheidslagen (Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen). De BIO is gebaseerd op de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017. Op specifieke controls geeft de BIO een nadere invulling in de vorm van overheidsmaatregelen.

In Hoofdstuk 14 en Bijlage 06 Beveiliging zijn de beveiligingseisen opgenomen.

1.4 Aansluitvoorwaarden

De Deelnemers hanteren voorwaarden waar AV-middelen aan moeten voldoen, om toegepast te mogen worden binnen de ICT-netwerkomgeving of datacenter in het verzorgingsgebied van Deelnemer.
Een Deelnemer kan specifieke aansluitvoorwaarden, waaronder te noemen de IEEE 802.1x norm, stellen waar AV-middelen aan moeten voldoen, om toegepast te mogen worden binnen de ICT-netwerkomgeving of datacenter in het verzorgingsgebied van Deelnemer. Een Deelnemer zal eventuele specifieke aansluitvoorwaarden opnemen in de DAP DCM

Nr	Omschrijving
E 1.4.1	De aansluiting van de door Opdrachtnemer te leveren AV-middelen op het netwerk of in het datacenter van Deelnemer geschiedt conform de door Deelnemer te stellen specifieke aansluitvoorwaarden.

De Deelnemers hanteren voorwaarden waar VC-middelen aan moeten voldoen indien deze worden aangesloten op het Rijks Video Conferencing Platform (RVCP).

De aansluitvoorwaarden voor het Rijks Video Conferencing Platform (RVCP) zijn als bijlage 29 opgenomen.

Nr	Omschrijving
E 1.4.2	Inschrijver conformeert zich voor VC-middelen die op de Rijks Video Conferencing Platform (RVCP) aangesloten moeten worden aan de aansluitvoorwaarden zoals benoemd in bijlage 29 Aansluitvoorwaarden RVCP.

1.5 Algemene uitgangspunten AV-middelen en diensten

Voor elke Deelnemer geldt dat zij hun diensten moeten aanbieden in hun eigen specifieke omgeving. Een omgeving die wordt bepaald door de interne organisatie, de historie, de afnemers en die door politieke- en maatschappelijke ontwikkelingen aan verandering onderhevig is. Ondanks deze diversiteit in achtergrond hebben de Deelnemers wel de volgende gemeenschappelijke uitgangspunten voor de eigen dienstverlening en de af te nemen AV-middelen:

Uitgangspunt 1 – Standaardisatie
Standaardisatie van de AV-middelen binnen de organisatie van een betreffende Deelnemer, levert voor zowel de gebruiker als de beheerorganisatie als de Opdrachtnemer voordelen op. Met name door de functionaliteit (wat kan de gebruiker er mee) en de user interface (hoe bedien ik het) te standaardiseren zal het gebruik vereenvoudigen en de beheerlast geminimaliseerd worden. Standaardisatie leidt tot een lagere Total Cost of Ownership (TCO).

Uitgangspunt 2 – Connect&Play
De AV-middelen moeten gebruiksvriendelijk zijn en een zo hoog mogelijk beschikbaarheidspercentage kennen. Gebruikers moeten met zo min mogelijk gebruikershandelingen de AV-middelen kunnen gebruiken. Met maar één druk op de knop of beter, zelfs helemaal niet: de AV-middelen herkennen het aangesloten (mobiele) device en schakelen automatisch in en weer uit of naar de juiste bron. Hoe minder gebruikershandelingen hoe groter de kans dat het werkt, hoe lager de kans op verstoringen en hoe hoger de beschikbaarheid.

Uitgangspunt 3 – Modulair en software based
De AV-middelen zijn modulair en zoveel mogelijk software based. Dit biedt de mogelijkheid om nieuwe of extra functionaliteiten in de toekomst eenvoudig beschikbaar te stellen. Dit is bovendien een duurzame oplossing. Zowel de hardware als de software zijn gebaseerd op open standaarden dan wel de hardware is programmatuur agnostisch. Dit zorgt voor flexibiliteit en voorkomt zoveel mogelijk de situatie van vendor lock-in.

Uitgangspunt 4 – Compacte installatie
De audiovisuele middelen bestaan uit zo min mogelijk verschillende componenten (less = more). Liefst geen bekabeling van de audiovisuele middelen naar de

vergadertafel. Liefst los in de ruimte geplaatst, maar niet (altijd) mobiel. Het installatieproces is hiermee veel eenvoudiger, de AV-middelen kunnen bij de Opdrachtnemer gemonteerd, geconfigureerd en getest worden en na Levering/Oplevering indien nodig eenvoudig en snel verhuisd worden. Het scheelt in gebouwgebonden voorzieningen als netwerk en voedingsspanning. Defecte AV-middelen kunnen simpel worden vervangen voor (tijdelijk) een nieuwe. De tijd dat een AV-middel niet beschikbaar is, is hierdoor zo kort mogelijk.

Uitgangspunt 5 – Hybride en interoperabel
Hybride werken blijft. De persoonlijke voorkeuren en agenda's van ambtenaren en medewerkers van ketenpartners en leveranciers zijn in veel gevallen bepalend voor de keuze waar iemand werkt en hoe iemand deelneemt aan een vergadering. Met andere woorden, vergaderingen moeten in beginsel altijd in een combinatie tussen fysiek (2 of meer mensen in dezelfde ruimte) en 1 of meerdere online deelnemers plaats kunnen vinden. Omdat deze vergaderingen zowel binnen en tussen departementen plaatsvinden, maar ook met ketenpartners, burgers en bedrijven is interoperabiliteit tussen de verschillende videovergader- en samenwerkingsplatformen (zoals van Microsoft, Cisco en Google) noodzakelijk. Ook evenementen in hybride vormen zullen blijven bestaan.

Uitgangspunt 6 – TCP/IP
AV-middelen maken voor transport tussen bron en bestemming gebruik van een reeks netwerkprotocollen verzamelt onder de naam TCP/IP. Door gebruik te maken van de netwerkinfrastructuur kan op gebouw gebonden kosten worden bespaard, is flexibiliteit gegarandeerd en wordt gebruik gemaakt van toekomst vaste technologie. Bovendien kunnen audiovisuele middelen indien door de Deelnemers gewenst op deze wijze effectief centraal worden beheerd.

Uitgangspunt 7 – Centrale beheeromgeving
AV-middelen zijn aangesloten op een centraal beheer platform. Een centraal beheer platform per Deelnemer biedt de mogelijkheid om systemen o.a. op afstand te kunnen (laten) beheren. Het platform is een COTS-systeem en is geen specifiek maatwerkproduct.
Ook kan dit platform gebruikt worden voor het, waar nodig, updaten en patchen van de firmware- en software van de op het systeem aangesloten AV-middelen. Incidenten kunnen proactief door de beheerder worden opgepakt in plaats van reactief op basis van een melding van een gebruiker. De tijd dat een AV-middel niet beschikbaar is kan hiermee worden verkort.
Tenslotte kan het platform gebruikt worden voor management informatie en rapportage zoals het gebruik van de ruimtes en functionaliteiten.
Het centraal beheer platform verhoogt de betrouwbaarheid, veiligheid en inzetbaarheid van de techniek en dat zorgt uiteindelijk voor meer productieve en tevreden gebruikers.

Uitgangspunt 8 – Wireless possible
Gebruikers maken in hun privé omgeving veelvuldig gebruik van draadloze connectiviteit (denk aan WiFi, chromecast, Airplay, etc). Waar dat mogelijk is, is

primair draadloze connectiviteit met de AV-middelen dan ook een logische keuze, op voorwaarde dat het naast veilig ook net zo makkelijk is als het gebruik van bijvoorbeeld Chromecast of Airplay thuis.
Ook gebruikers van buiten het verzorgingsgebied van de Deelnemer moeten eenvoudig draadloos kunnen presenteren.

Uitgangspunt 9 - Cloud tenzij
Het hosten van applicaties voor bijvoorbeeld een centrale beheeromgeving, narrowcasting en zaalreservering vindt bij voorkeur in de cloud plaats in plaats van dat systemen en/of programmatuur in het datacenter van de Deelnemers worden geplaatst. Deelnemers zien hierbij als voordelen het verminderen van de beheerlast en het zorgdragen voor continuïteit. Ook biedt de cloud voordelen als het gaat om integraties en koppelingen. Tevens geldt dat hoe meer functionaliteiten in één Cloud management systeem kunnen worden ondergebracht, hoe efficiënter dat is voor de ontwikkel- en beheerorganisatie. Uiteraard dient te allen tijde te worden voldaan aan de van toepassing zijnde (wettelijke) beveiligingskaders en aansluitvoorwaarden van Deelnemers.
Of het in de publieke cloud of in een private cloud wordt gehost kan per Deelnemer verschillen.

Uitgangspunt 10 – Efficiency
Deelnemers zien de totale vraag en de diversiteit in dienstverlening van AV-middelen toenemen. Tegelijkertijd is er sprake van krapte op de arbeidsmarkt. Kortom Deelnemers moeten meer doen met minder medewerkers.

Uitgangspunt 11 – inkopen met impact
Inkopen met impact zoals vertaald in het categorieplan IWR en in dit document, is uitgangspunt op het gebied van duurzaamheid. Het categorieplan IWR is opgenomen als Bijlage 33.

Nr	**Omschrijving**
E 1.5	Inschrijver is op de hoogte van de gestelde uitgangspunten en past, in geval van Bestellingen of Nadere oproepen, deze uitgangspunten toe in haar Nadere offerte c.q. uitvoering van de Opdracht.

1.6 Generieke doelstellingen AV-middelen en Diensten

Voor de Prestatie zijn de volgende generieke doelstellingen gedefinieerd:

- Het gebruik van de AV-middelen moet zo simpel mogelijk zijn: lees met zo min mogelijk handelingen te gebruiken zijn.
- De AV-middelen zijn bedrijfszeker, van hoge (bouw-)kwaliteit en ze gaan efficiënt met energie om.
- De beheerlast en de Total Cost of Ownership van de AV-middelen zijn zo laag mogelijk.
- De AV-middelen zijn up-to-date, functioneel passend bij de manier van werken en toekomst vast zodat nieuwe functionaliteiten snel en eenvoudig kunnen worden toegevoegd.
- Onderhoud en beheer op de AV-middelen zijn zodanig ingeregeld dat in geval van een verstoring adequaat hulp aan de gebruikers kan worden geboden.

Deze doelstellingen zijn als zodanig nader uitgewerkt in dit Programma van Eisen.

Nr	Omschrijving
E 1.6	Inschrijver is op de hoogte van de gestelde generieke doelstellingen en past, in geval van Bestellingen of Nadere oproepen, deze doelstellingen toe in haar Nadere offerte c.q. uitvoering van de Opdracht.

2. Specificaties

2.1 Specificaties algemeen

De in deze paragraaf gestelde Eisen Algemeen, gelden altijd en op elk moment voor alle Bestellingen en Nadere oproepen en Nadere overeenkomsten van en met de Deelnemers.

Nr	Omschrijving
E 2.1.1	Opdrachtnemer is in staat om op basis van Bestellingen of Nadere oproepen van Deelnemers AV-middelen van diverse fabrikanten te kunnen leveren.
E 2.1.2	Opdrachtnemer is, als onderdeel van de te verrichten Prestatie, in staat om op basis van Bestellingen of Nadere oproepen van Deelnemers AV-middelen van diverse fabrikanten te kunnen leveren. In verband met de huidige Installed base behoren daar in ieder geval bij AV-middelen van Cisco en van Poly (HP).
E 2.1.3	Het Leveren van de Prestatie vindt plaats door geheel Nederland als gevolg van de geografische spreiding van locaties van Deelnemers. Het kunnen leveren van Prestaties door Opdrachtnemer in het buitenland, al dan niet ondersteund door een lokale onderaannemer, is een eis en betreft een Speciale Dienst.
E 2.1.4	Opdrachtnemer is in staat en gerechtigd om op basis van Bestellingen of Nadere oproepen van Deelnemers de Diensten zoals genoemd in de beschrijving in hoofdstuk 1 van deze Bijlage te kunnen verrichten.
E 2.1.5	Opdrachtnemer zal gedurende de duur van de Raamovereenkomst en daaronder geplaatste Bestellingen of Nadere overeenkomsten, blijven beschikken over voldoende en Gekwalificeerd personeel om steeds tijdig en in overeenstemming met de Bestellingen of Nadere overeenkomsten de Diensten conform hetgeen in de Bestelling of Nadere overeenkomst is overeengekomen te verrichten.
E 2.1.6	De kosten van het voldoen aan alle eisen in deze Bijlage 2 en de Bijlagen waarnaar in deze Bijlage 2 wordt verwezen, zijn inbegrepen in de Tarieven van de AV-middelen en Diensten die onder deze Raamovereenkomst worden afgenomen in Nadere overeenkomsten. Uitzondering hierop vormen de Eisen en Wensen waarachter een Artikelnummer is opgenomen. Dit Artikelnummer verwijst naar een apart Tarief in de Tarieflijst waaronder de betreffende Eisen en/of Wensen vallen.
E 2.1.7	De Opdrachtnemer dient aan alle Eisen in deze Bijlage en de Bijlagen waarnaar in deze Bijlage wordt verwezen, vanaf datum inwerkingtreding van de Raamovereenkomst te voldoen. Op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer binnen de in het verzoek gestelde termijn aan dat er aan de eis wordt voldaan.
E 2.1.8	Deelnemer heeft de keus om bij de verwerving naast Koop ook Huur af te nemen.
E 2.1.9	Alle Eisen en Wensen uit dit document gelden ook voor verwerving via Huur

2.2 Specificaties AV-middelen algemeen

De in deze paragraaf gestelde Eisen met betrekking tot AV-middelen, gelden altijd en op elk moment voor alle Bestellingen en Nadere oproepen en Nadere overeenkomsten van en met de Deelnemers.

E 2.2.1	Reclame-uitingen van de Opdrachtnemer op door Deelnemer te kopen AV-middelen zijn noch fysiek (bijvoorbeeld in de vorm van stickers) noch virtueel/visueel (in de vorm van visualisaties op de presentatie monitoren) toegestaan. Eventuele project informatie/codering van Opdrachtnemer dient uit het directe zicht te worden geplaatst. Configuratienummers van Deelnemer van het AV-middel moeten zijn geplaatst conform de instructies van de betreffende Deelnemer.
E 2.2.2	Elektrische producten die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, voldoen aan de voor de Prestatie van toepassing zijnde geldende voedingsspanning eisen.
E 2.2.3	In geval van een Nadere oproep of Bestelling van een Deelnemer kan Opdrachtnemer AV-middelen leveren met een in het buitenland gebruikt aansluitsnoer.
E 2.2.4	Af te nemen AV-middelen (en/of Diensten) dienen conform het open standaarden-beleid van de Nederlandse overheid te werken met als achterliggende doelen de bevordering van de interoperabiliteit en de vergroting van de leveranciersonafhankelijkheid. Aanbestedende dienst verwijst hierbij expliciet naar de meest actuele versies van verplichte en aanbevolen open standaarden die op de 'Lijst open standaarden' van Forum Standaardisatie staan: www.forumstandaardisatie.nl. Opdrachtnemer dient bij het aanbieden van een AV-middel (en Diensten) met een alternatieve standaard, aan te tonen dat deze gelijkwaardig is aan de open (verplichte en aanbevolen) standaarden van het Forum Standaardisatie

2.3 Graphical User Interface (GUI)

Van de Opdrachtnemer onder deze Raamovereenkomst wordt verwacht dat deze de Deelnemer voor de bediening van de AV-middelen kan voorzien van een voor de Deelnemer uniforme Graphical User Interface (GUI), ongeacht merk en type.
Dit dan op basis van een Nadere oproep en daaropvolgende Nadere overeenkomst van een betreffende Deelnemer. Opdrachtgever gaat ervan uit dat dit dan een AV-middel maatwerkoplossing betreft.
De prijs van een dergelijke GUI is inbegrepen in de Tarieven. De Broncode van een dergelijke maatwerkoplossing wordt eigendom van Opdrachtgever.

Per Deelnemer geldt de eis voor een uniforme GUI. Met uniform wordt tenminste bedoeld: Standaard conventie over naamgeving, menustructuur, workflow en huisstijl (kleur, vormgeving, positionering), zonder dat hierbij inbreuk wordt gemaakt op eventuele auteursrechten van Producenten.

Uniformiteit van de GUI levert naar de mening van Opdrachtgever een aantal voordelen op, zoals:
a) Herkenbaarheid van de user interface verhoogt de adoptie, in zowel de diepte als de breedte, van gebruik;

b) De kwaliteit van de user interface verlaagt de kans op fouten in gebruik;
c) Een standaard user interface is goedkoper in aanschaf, beheer en onderhoud;
d) Functionaliteiten zijn namens of door Deelnemer eenvoudig aan of uit te zetten.

Nr	Omschrijving
E 2.3.1	De AV-middelen moeten kunnen worden aangestuurd met per Deelnemer 1 standaard GUI.
E 2.3.2	Indien van toepassing is besturing van facilitaire onderdelen als verlichting, zonwering, verduistering, enz. in de vorm van een Speciale Dienst middels deze GUI mogelijk.
E 2.3.3	De user interface moet worden opgemaakt met voor de gebruiker algemeen herkenbare symbolen / icons.
E 2.3.4	De user interface moet (voor zover mogelijk) worden opgemaakt in de Rijkshuisstijl, zie https://www.rijkshuisstijl.nl
E 2.3.5	De user interface is zo herkenbaar en gebruiksvriendelijk dat de behoefte aan ondersteuning voor de gebruikers minimaal zal zijn.
E 2.3.6	Wanneer dit de gebruiksvriendelijkheid ten goede komt , moet de schermindeling in zogenaamde tabbladen worden uitgevoerd.
E 2.3.7	De tabbladen moeten te allen tijde voor de gebruiker zichtbaar blijven Op de tab staat de desbetreffende functie vermeld. De tabblad structuur bevindt zich op een nader, per Deelnemer, te bepalen vaste positie op het scherm. De menustructuur bedraagt bij voorkeur maximaal twee bedieningslagen
E 2.3.8	Het aantal noodzakelijke handelingen door de gebruiker blijft tot een minimum beperkt.
E 2.3.9	Elke functie dient voorzien te zijn van een status-/ terugmelding, hetzij visueel, hetzij tekstueel, dan wel een combinatie van beide.
E 2.3.10	De proces snelheid (van indrukken toets door gebruiker tot (re-)actie AV-middel) moet zodanig zijn dat een vloeiend gebruik van het besturingssysteem mogelijk is en gebruikers niet omwille van de vertraging in de reactie in het gebruik gehinderd worden door bijvoorbeeld een cijfer of letter tweemaal in te toetsen als gevolg van die vertraging.
E 2.3.11	Fouten in het proces of in de actie dienen zichtbaar, begrijpelijk en correct te worden weergegeven, inclusief een voorgestelde oplossing, bijvoorbeeld: “Geen apparaat via HDMI aangesloten, sluit apparaat aan via HDMI”.
E 2.3.12	Het ontwerp van de GUI is modulair opgebouwd; functies kunnen door Deelnemer eenvoudig worden bijgewerkt en/of aan- en uitgevinkt.
E 2.3.13	De grafische user interface moet remote vanuit het netwerk van de Deelnemer kunnen worden bijgewerkt, tenzij anders door de betreffende Deelnemer in de Bestelling of Nadere oproep is bepaald.
E 2.3.14	Het moet mogelijk zijn om bepaalde (beheer) functionaliteiten in de GUI te beveiligen voor onbevoegde toegang middels een pincode.
E 2.3.15	Deelnemer(s) en Leverancier streven gezamenlijk naar één uniforme GUI teneinde uniformiteit in de bediening van de AV-middelen in de vergaderruimtes te realiseren Deelnemers die nog niet over een GUI beschikken, moeten de mogelijkheid hebben om, binnen hetzelfde Perceel, een GUI te verwerven met dezelfde ‘look and feel’ zoals deze reeds bij andere Deelnemers, binnen dat Perceel, aanwezig zijn. Dit zorgt voor uniformiteit van de GUI’s in de vergaderruimte van de diverse (Rijks)kantoren.

2.4 Personeel

Met betrekking tot het verrichten van Diensten door Opdrachtnemer is het van belang dat het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel voldoet aan diverse uitgangspunten die van belang zijn voor de Deelnemers.
Het betreft uitgangspunten ten aanzien van:
a) capaciteit aan Personeel;
b) beveiligingseisen met betrekking tot Personeel;
c) kwalificaties van het Personeel.

In eis 7.5 is een capaciteitseis ten aanzien van het Personeel opgenomen.
In hoofdstuk 21 en Bijlage 06 zijn beveiligingseisen opgenomen ten aanzien van Personeel.
Hieronder zijn kwalificatie-eisen opgenomen met betrekking tot het in te zetten Personeel:

Nr.	Omschrijving

E 2.4.1	**Monteur (installatiemonteur en servicemonteur):** - MBO werk- en denkniveau - Minimaal 3 jaar werkervaring in een technische functie - Aantoonbare kennis en affiniteit met audio- en videotechnieken - Communicatief en klantvriendelijk en onderhoudt goed contact met de opdrachtgevers tijdens de installatiewerkzaamheden **Engineer** - MBO werk- en denkniveau - Minimaal 5 jaar werkervaring met audio- en videotechnieken, online meetings en streamingsplatformen - In bezit van een VCA-diploma voor personeel die op locatie werkzaamheden uitvoert - Aantoonbare kennis en affiniteit met audio- en videotechnieken en de gebruikte softwarepakketten - Bezit over advies- en coördinatievaardigheden **Werkvoorbereider** - MBO werk- en denkniveau - Minimaal 3 jaar werkervaring als werkvoorbereider - In bezit van een VCA-diploma voor personeel die op locatie werkzaamheden uitvoert - Aantoonbare kennis en affiniteit met audio- en videotechnieken **Projectleider** - HBO werk- en denkniveau - Minimaal 3 jaar werkervaring met projectleiding - Aantoonbare kennis en affiniteit met audio- en videotechnieken **Programmeur** - HBO werk- en denkniveau - Minimaal 4 jaar werkervaring als programmeur - Gecertificeerd door fabrikant voor de in het Kernassortiment genoemde Producten - Aantoonbare kennis en affiniteit met audio- en videotechnieken **Consultant** - HBO werk- en denkniveau - Minimaal 5 jaar werkervaring als consultant - Aantoonbare kennis en affiniteit met audio- en videotechnieken, specifiek met: TCP/IP, Netwerking & routering, Switching, Network & Cloud security, CPN, Virtualisatie, NarrowCasting, Video Conferencing - Aantoonbare kennis van relevante Producten en software tenminste genoemd in het Kernassortiment

2.5 Diensten

2.5.1 Inleiding

Naast of in combinatie met de levering van AV-middelen verricht Opdrachtnemer tevens op basis van een Nadere oproep van een Deelnemer één of meerdere van de onderstaande Diensten:

a) *Het Integraal leveren van AV-middelen en Diensten.*
Met Integraal werkend opleveren wordt bedoeld: het per betreffende Vergaderruimte en per betreffend AV-middel, adviseren, ontwerpen, programmeren, configureren, leveren, installeren, afregelen, bedrijfsklaar opleveren, instrueren, beheren en onderhouden van de beoogde AV-middelen. Verder behoren hiertoe alle werkzaamheden, onderdelen, licenties en hulpmaterialen, benodigd voor de totstandkoming van een goede, compleet afgewerkte, gebruiksklare- en bedieningsvriendelijke AV-middel en een daarmee ingerichte Vergaderruimte en leidende tot een vooraf overeengekomen eindresultaat op gebied van AV-middelen. Het inrichten kan mede omvatten de levering van bijbehorend Meubilair
Dit kan betrekking hebben op Standaard vergaderruimtes en op Niet standaard vergaderruimtes en kan al dan niet zijn gebaseerd op vooraf overeengekomen kitlijsten per één of meerdere Deelnemers.
Tevens kan de Nadere overeenkomst bestaan uit coördinatie en afstemming van de werkzaamheden met derden welke benodigd is om een correcte werking van de AV-middelen te kunnen garanderen.

b) *Verrichten van Diensten op gebied van AV-middelen.*
Daaronder tevens begrepen maar niet beperkt tot:

* Opleveringsdiensten
Het leveren, installeren, afregelen, bedrijfsklaar opleveren, instrueren, beheren en onderhouden van de beoogde AV-middelen
* Narrowcasting diensten
Een vorm van beeldschermcommunicatie waarbij publiek op een bepaalde locatie wordt bereikt met een boodschap van de organisatie)
* Diensten op gebied van onderhoud en beheer
- Het verrichten van onderhoud en beheer en zorgdragen voor de functionele instandhouding van geleverde AV-middelen.
- Het mogelijk overnemen van onderhoud en beheer en functioneel in stand houden op (een deel van de) reeds bij de Deelnemers voor de start van de Raamovereenkomst in gebruik zijnde AV-middelen. Dit omvat onder andere maar niet uitsluitend ook de AV-middelen en andere AV-middelen die de Belastingdienst, SSC-ICT en DICTU (BESD) hebben afgenomen onder het BESD-AV contract.
* Consultancy- en adviesdiensten
Diensten op gebed van consultancy- en advies in relatie tot de AV-middelen

c) *Tijdelijke Diensten en huur van Producten*
Diensten die tijdelijk van karakter zijn, zoals bij een evenement, bijeenkomst of top ontmoeting, waarbij aan de orde kunnen zijn:
* tijdelijke Huur van AV-middelen
* transport, opbouw, afbouw en bediening van AV-middelen door Opdrachtnemer
* inhuur van een medewerker van Opdrachtnemer die op locatie kan ondersteunen bij alle voorkomende werkzaamheden aan de AV-middelen.

d) *Tijdelijke inhuur van AV-personeel*
Tijdelijke detachering van AV-personeel voor diverse rollen en functies binnen de organisatie van de Deelnemer, een en ander voor zover algemene inhuur-contracten met andere leveranciers daarin niet reeds in voorzien.

2.5.2 Algemeen

De volgende algemene eisen met betrekking tot Dienstverlening gelden:

Nr.	Omschrijving
E 2.5.1	Er wordt gewerkt conform de huisregels van het betreffende pand. Panden van de Rijksoverheid en/of medewerkers van de Rijksoverheid zijn doorgaans op reguliere werkdagen open/beschikbaar van 8:00 tot 17:00 uur. Opdrachtnemer is verplicht binnen deze openingstijden de op locatie noodzakelijke werkzaamheden te verrichten. Indien Opdrachtnemer op eigen aangeven voornemens is de werkzaamheden op locatie te verrichten buiten deze openingstijden, dient hij hiertoe tenminste twee werkdagen vooraf een gemotiveerd verzoek in. Deelnemer behoudt zich het recht voor dit verzoek af te wijzen, dan wel kosten aan de kant van Deelnemer (o.a. beveiliging) door te belasten aan Opdrachtnemer.
E 2.5.2	Eventuele overlast met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden dient in het algemeen tot een minimum te worden beperkt rekening houdend met de aard van de werkzaamheden binnen een Rijkskantoor. Indien van werkzaamheden redelijkerwijs vermoed kan worden dat deze tot structureel overlast zullen leiden, dan dient dit reeds in de offerte van Opdrachtnemer vermeld tot worden zodat in overleg en tijdig, passende maatregelen genomen kunnen worden.
E 2.5.3	Toe te passen materialen en werkwijzen dienen te voldoen aan de geldende wettelijke normen, bepalingen en voorschriften, zoals, maar niet gelimiteerd tot: 1. De in de Bestelling of Nadere oproep van toepassing verklaarde normen, kwaliteitseisen, keuringseisen; 2. Verordeningen en voorschriften van: Rijk, Provincie, Gemeente en brandweer, waaronder het bouwbesluit; 3. Arbeidsinspectie, Arbo-wet met voorschriften en richtlijnen; 4. Bouwbesluit; 5. Alle voorschriften welke in Milieuwetten en voorschriften zijn vastgelegd; 6. Landelijke voorschriften voor verwijdering van asbest of asbesthoudende stoffen en materialen; 7. NEN 1010, Veiligheidseisen voor laagspanningsinstallaties; 8. NEN 3140, Bedrijfsvoering van elektrische installaties – Laagspanning; 9. EMC 2004/108/EG, Europese richtlijnen aangaande elektromagnetische compatibiliteit;

2.5.3 Integraal werkend opleveren Vergaderruimte

De in deze paragraaf gestelde Eisen met betrekking tot de Dienst van het Integraal werkend opleveren van een Vergaderruimte, gelden alleen indien en voor zover in de Nadere oproepen (tot mededinging) van een Deelnemer dit als een eis is benoemd.

Opdrachtnemer zal op basis van Bestellingen of Nadere opdrachten van Deelnemers, AV-middelen installeren in Vergaderruimtes van Deelnemers.
Demarcatie
Uitgangspunt voor de prijsstelling van Opdrachtnemer is onderstaande demarcatie van de werkzaamheden. Omdat per project elke situatie anders kan zijn zal de exacte demarcatie van de werkzaamheden en de daaropvolgende mogelijke schouw in de Nadere overeenkomst worden bepaald.

Werkzaamheden (indien van toepassing)	**Opdrachtnemer**	**Opdrachtgever**
Ontwerp, Leveren en Installatie		
AV-middelen (incl. niet gebouw gebonden bekabeling)	√	
230V en ICT netwerk incl. overige zwakstroomvoorzieningen		√
Afstemming gebruik WiFi / LAN netwerk	√	√
Verlichting (aanpassingen)		√
Klimaat installatie (aanpassingen)		√
Meubilair (aanpassingen incl. sparingen)		√
Bekabeling (gebouw gebonden)		
Installatie van bouwkundige voorzieningen voor bekabeling		√
Openen en sluiten plafonds		√
Gaten frezen in meubilair		√
Specificatie netwerk, AV- en zwakstroomvoorzieningen ten behoeve van de AV-middelen	√	
Installatie netwerk-, AV- en zwakstroomvoorzieningen		√
Specificatie en Leveren overige audiovisuele bekabeling	√	
Installatie overige audiovisuele bekabeling >5 mtr		√
Installatie overige audiovisuele bekabeling <5 mtr waaronder ”patchkabels”	√	
Afmontage overige audiovisuele bekabeling	√	
Programmatuur en Licenties		

Leveren Programmatuur en Licenties AV-middelen*	√	
(*) Leveren Programmatuur en Licenties Cisco Webex t.b.v. Deelnemers DICTU en SSC-ICT		√
Leveren Programmatuur en Licenties en configuratie VC-middelen (o.a. Cisco Webex en Microsoft Teams Rooms)		√
Overigen		
Voorzien van ICT werkplek, incl. toetsenbord en muis		√
Ontwerp en Installatie ringleidingen	√	
Aanbrengen van de bouwkundige ringleidingen (trekken bekabeling)		√
Aanbrengen van de bouwkundige ringleidingen (frezen/instorten)		√
Meten / controleren functioneren ringleidingen	√	
Certificering ringleiding (Hoormij-NVvS)		√
Tekeningen en instructie AV-middelen		
(Revisie)bescheiden AV-middelen (zie eis 2.5.6.8 en 2.5.6.23)	√	
Gebruikersinstructie en quick reference kaart	√	

Deelnemers kennen een tweetal typen Vergaderruimtes:

2.5.3.1. Standaard Vergaderruimtes.

Dit zijn conform de FWR, ruimtes voor bureauwerk, communicatie en vergaderen tot en met ca. 20 personen. Deze Standaard Vergaderruimtes worden in beginsel per Deelnemer voorzien van standaard AV-middelen zodat deze op basis van een efficiënt bestel en installatieproces kunnen worden opgeleverd.

Om uiteindelijk tot Acceptatie en in Beheer en Onderhoud van de door Opdrachtnemer aangeboden AV-middelen in een Standaard vergaderruimte te kunnen komen zal door de Deelnemer een project worden opgestart.

Voorafgaand aan de realisatie zal door de Deelnemer een Nadere oproep worden gedaan aan Opdrachtnemer. In deze Nadere oproep zal Deelnemer de voor het doen van een Nadere offerte benodigde informatie verstrekken, waaronder tenminste:

- Locatie- en Vergaderruimte(n) gegevens waar de Prestatie dient plaats te vinden
- Een specificatie van de functionaliteit en aantallen per Vergaderruimte
- Contactpersoon van Deelnemer

Voor de juiste voortgang dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende processtappen:

Nr.	Processtap	Betrokkenen	Doorlooptijden

1	Project start	Deelnemer, Concern Dienstverlener (CDV)	n.v.t.
2	Verzoek tot Nadere offerte	Deelnemer	n.v.t.
3	Voorstel planning site survey door Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	5 werkdagen
4	Site survey na overeengekomen planning	Deelnemer, Opdrachtnemer, optioneel CDV	5 werkdagen
5	Nadere offerte	Opdrachtnemer	20 werkdagen
6	Getekende NOK	Opdrachtnemer	n.v.t.
7	Voorstel planning uitvoering door Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	5 werkdagen
8	Uitvoering werkzaamheden na overeengekomen planning	Deelnemer, CDV, Opdrachtnemer	Op basis van projectscope
9	Oplevering en Acceptatie	Deelnemer, CDV, Opdrachtnemer	Op basis van projectscope

2.5.3.2. Niet-standaard Vergaderruimtes.

Dit zijn alle overige ruimtes welke niet vallen onder de Standaard vergaderruimtes. Deze ruimtes vallen voor de Deelnemers veelal onder de interne noemer specials of maatwerk.

Om uiteindelijk tot Acceptatie en in Beheer en Onderhoud van de door Opdrachtnemer aangeboden AV-middelen in een Niet-Standaard vergaderruimte te kunnen komen zal door de Deelnemer(s) een project worden opgestart.

Voorafgaand aan de realisatie zal door de Deelnemer een Nadere oproep tot mededinging worden gedaan aan de Opdrachtnemers van beide Percelen.
In deze Nadere oproep tot mededinging zal Deelnemer de voor het doen van een Nadere offerte benodigde informatie verstrekken, waaronder tenminste:

- Locatie- en Vergaderruimte(n) gegevens waar de Prestatie dient plaats te vinden
- Een specificatie van de functionaliteit en aantallen per Vergaderruimte
- Contactpersoon van Deelnemer

Processtappen

Voor de juiste voortgang dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende processtappen:

Nr.	Processtap	Betrokkenen	Doorlooptijden
1	Project start	Deelnemer, CDV	n.v.t.
2	Schrijven PvE Nadere oproep	Deelnemer	n.v.t.
3	Verzoek tot nadere offerte	Deelnemer	n.v.t.
4	Voorstel planning site survey door Opdrachtnemers	Opdrachtnemers	5 werkdagen
5	Site survey na overeengekomen planning	Deelnemer, Opdrachtnemers, optioneel CDV	5 werkdagen
6	Nadere offerte	Opdrachtnemers	20 werkdagen
7	Voorlopige Gunning	Deelnemer, Opdrachtnemers	5 werkdagen
8	Bezwaarperiode	Opdrachtnemer	7 dagen
9	Getekende NOK	Deelnemer	n.v.t.
10	Kick-off meeting	Deelnemer, CDV, Opdrachtnemer	Op basis van projectscope
11	Ontwerptraject	Deelnemer, CDV, Opdrachtnemer	Op basis van projectscope
12	Start werkzaamheden op locatie	Deelnemer, CDV, Opdrachtnemer	Op basis van projectscope
13	Uitvoering werkzaamheden	Deelnemer, RVB, Opdrachtnemer	Op basis van projectscope

2.5.4. Comforteisen Rijksvastgoedbedrijf (RVB)

Het RVB stelt comfort eisen op die van toepassing zijn op vergaderruimte binnen het kantoren stelsel. De comfort eisen zijn ingedeeld in vier comfort aspecten: akoestisch comfort, luchtkwaliteit, thermisch comfort en visueel comfort. Per aspect is een tabel opgenomen met alle eisen. Voor hybride ruimtes wordt gewerkt aan aanvullende eisen ten aanzien van onder andere akoestiek, verlichting en stoorgeluiden, op basis van uit de praktijk gebleken succesvolle handvatten en suggesties waar een huidige norm ontbreekt of niet toereikend is. Deze baseline voor hybride ruimtes is formeel nog niet bekrachtigd.

2.5.5. Site Survey

Voordat een Deelnemer een AV-middel voor een Vergaderruimte zal bestellen kan door Leverancier in opdracht van de Deelnemer een Site survey worden uitgevoerd. Doel van deze Site survey is om te bepalen of de door de gebruikersorganisatie beoogde Vergaderruimte geschikt is voor het beoogde doel. Om één ruimte te voorzien van AV-middelen kan het dus nodig zijn om in meerdere ruimtes een Site survey uit te voeren. Een Site Survey zal in het algemeen buiten Kantoortijden moeten plaatsvinden, tenzij anders overeengekomen met de Deelnemer.

Deze Site survey bestaat per ruimte uit tenminste de volgende werkzaamheden:

- Vastleggen Deelnemer gegevens (naam Deelnemer, contactpersoon, opdrachtnummer).
- Vastleggen van de klantgegevens (naam klantorganisatie).
- Vastleggen van de ruimte gegevens (adres, naam en/of ruimtenummer, verdieping, soort van gebruik, maatvoering lift).
- Vastleggen van de bouwkundige staat van de ruimte (afmetingen, materialisatie).
- Vastleggen van meubilair (afmetingen, materialisatie, aantal zitplaatsen).
- Vastleggen van de huidige audiovisuele voorzieningen (merk, type en versie).
- Vastleggen situatie daglicht toetreding (lichtwering en type aanwezig).
- Vastleggen van situatie kunstlicht (positie-, type lichtbronnen, lichtsterkte in lux op tenminste 6 posities).[1]
- Vastleggen van akoestiek (RT60 waarde), akoestische defecten en stoorgeluid niveaus.
- Indicatief vastleggen van de geluidoverdracht door de lucht naar de omliggende ruimte(n) middels een sterk verkorte overdrachtsmeting op basis van 1 bronmeting in de zendende ruimte en 1 meting per ontvangende (aan de zendende ruimte grenzende) ruimte op 1 meter van de zendende ruimte[2].
- Vastleggen van wandmaterialisatie in combinatie met cameragebruik.
- Bijzonderheden en/of opmerkingen.
- Advies of de desbetreffende ruimte (al dan niet na herstel van de geconstateerde tekortkomingen) wel/niet geschikt is voor het gebruik van een AV-middel.
- Advies welk AV-middel dient te worden geplaatst.
- Advies waar het betreffende AV-middel in de ruimte bij voorkeur moet worden geplaatst.
- Advies over hergebruik van (delen van) de Installed base.

Leverancier vult per ruimte hiertoe het Site survey formulier (zie Bijlage 34) in. Dit Site survey formulier per ruimte, voorzien van een beknopt samenvattend rapport van alle ruimtes op een desbetreffende locatie, wordt na afloop van de site-survey in PDF-formaat verstuurd naar Opdrachtgever.
Opdrachtgever zal hierna een afspraak voor overleg over de resultaten van de Site survey inplannen met de Leverancier en klantorganisatie van Deelnemer.

---

[1] De RT60 meting dient te worden uitgevoerd conform ISO 3382, laatste versie. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van klasse 1 gecertificeerde en gekalibreerde meetapparatuur en geluidsbronnen.

[2] Indien op basis van deze sterk verkorte overdrachtsmeting blijkt dat de indicatief gemeten waarde 10% of meer afwijkt van de norm dan kan Deelnemer besluiten om een volledige overdrachtsmeting uit te voeren. De volledige meting dient te worden uitgevoerd conform ISO 16283, laatste versie. Voor zowel de indicatieve- als volledige meting dient gebruik te worden gemaakt van klasse 1 gecertificeerde en gekalibreerde meetapparatuur en geluidsbronnen.

Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om het advies op basis van de Site survey al dan niet over te nemen.

2.5.6. Meubilair

Bij het Integraal werkend opleveren van een Vergaderruimte komen de eisen van functie, techniek, esthetica en (ARBO) richtlijnen samen. Dit betekent dat deze aspecten zeer zorgvuldig met elkaar afgestemd moeten worden. In voorkomende gevallen, tenzij Opdrachtgever gehouden is aan vigerende overeenkomsten, wenst Opdrachtgever daarom aanvullend aan de AV-middelen ook Meubilair af te kunnen nemen bij Opdrachtnemer.

Het betreft hier Meubilair in relatie tot de AV-middelen. Bijvoorbeeld een ombouw/onderbouw om een videowall, een wandkast met daarin de monitor, luidsprekers en aansluitpunten weggewerkt of een katheder. Beoogd hiermee wordt een strakke, heldere planning en voortgang van het proces te bereiken met één verantwoordelijke Opdrachtnemer. Dit Meubilair dient geleverd te worden in die gevallen waarin hetzij onder architectuur gebouwd of gerenoveerd wordt, hetzij dit vanuit zicht en gebruikersperspectief wenselijk wordt geacht.

Nr	Omschrijving
E 2.5.6.1	De op grond van een Nadere overeenkomst met Deelnemer in te richten Vergaderruimte, dient Integraal werkend opgeleverd te worden indien dit als zodanig in de Nadere oproep van een Deelnemer is vastgelegd. Met *Integraal werkend opleveren* wordt bedoeld: het per betreffende Vergaderruimte en per betreffend AV-middel, adviseren, ontwerpen, programmeren, configureren, leveren, installeren, afregelen, bedrijfsklaar opleveren, instrueren, beheren en onderhouden van de beoogde AV-middelen. Verder behoren hiertoe alle werkzaamheden, onderdelen, licenties en hulpmaterialen, benodigd voor de totstandkoming van een goede, compleet afgewerkte, gebruiksklare- en bedieningsvriendelijke AV-middel en een daarmee ingerichte Vergaderruimte. Tevens kan de Nadere overeenkomst bestaan uit coördinatie en afstemming van de werkzaamheden met derden welke benodigd is om een correcte werking van de AV-middelen te kunnen garanderen. Opdrachtnemer is in staat dergelijke Nadere overeenkomsten voor het Integraal werkend opleveren van een Vergaderruimte uit te voeren.
E 2.5.6.2	Opdrachtnemer conformeert zich aan de gestelde processtappen en doorlooptijden voor Standaard Vergaderruimtes en Niet-standaard Vergaderruimtes
E 2.5.6.3	De Opdrachtnemer heeft, ingeval dit is vermeld in de Nadere oproep en daaropvolgende Nadere overeenkomst, minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan uitvoering overeenstemming met Deelnemer over de detailplanning, de fysieke inrichting ter plaatse en gebruikersinstructie.

E 2.5.6.4	In geval van een Nadere oproep en daaropvolgende Nadere overeenkomst van een Deelnemer, verstrekt Opdrachtnemer gebruikershandleiding(en) in de Nederlandse taal bij oplevering van een Vergaderruimte. De gebruikershandleiding(en) zijn in de huisstijl van de Deelnemer, zonder naam en logo van Opdrachtnemer, en omvatten een verkorte (Quick Start/Quick Reference Card) gebruiksaanwijzing met meest essentiële zaken van de gebruikersfunctie. Daarnaast bevat de gebruikershandleiding een uitgebreide handleiding waarin uitgebreid en overzichtelijk alle functies van de AV-middelen beschreven staan. De realisatie van dergelijke gebruikershandleidingen wordt door de Opdrachtnemer geoffreerd als Speciale Dienst.
E 2.5.6.5	In geval van een Nadere oproep van een Deelnemer en daaropvolgende Nadere overeenkomst, dient Opdrachtnemer de AV-middelen in de Vergaderruimte te verhuizen of te ontmantelen.
E 2.5.6.6	Eventueel hergebruik van bestaande AV-middelen of aanpassen van de huidige installed base bij Deelnemer is per Vergaderruimte door Deelnemer nader te bepalen.

E 2.5.6.7	Het Integraal werkend opleveren van Vergaderruimtes dient met voldoende kwaliteit te worden gerealiseerd. De volgende voorschriften zijn van toepassing: 1. EMC 2004/108/EG, Europese richtlijnen aangaande elektromagnetische compatibiliteit; 2. Alle gebruikte bekabeling dient halogeen-vrij te zijn (Low Smoke Zero Halogen); 3. Alle gebruikte bekabeling dient minimaal te voldoen aan de CPR brandklasse: Cca-s1,d1,a1. Per project kunnen afwijkende eisen gelden; 4. HIB (handboek ICT-huisvesting en bekabeling, Rijksvastgoedbedrijf), https://www.rijksvastgoedbedrijf.nl/documenten/richtlijn/2008/07/01/handboek-ict-huisvesting-en-bekabeling-hib-versie-1.0 5. Aanleg bekabeling dient via kabelgoten, kabelbuizen of andere kabelgeleiders plaats te vinden. Kabels mogen niet los over het plafond gelegd worden; 6. Alle door Opdrachtnemer geleverde bekabeling dient deugdelijk gelabeld te zijn. Deze labeling dient overeen te komen met de nummering op de (definitieve) systeemtekeningen; 7. Signaaloverdracht dient correct en storingsvrij te zijn en niet beïnvloedbaar door onder meer (magnetische velden van) reeds in het gebouw aanwezige installaties of door Opdrachtnemer nieuw aan te brengen systemen; 8. Met het oog op de hoge eisen welke worden gesteld aan de bedrijfszekerheid van de installaties dient de door Opdrachtnemer te leveren AV-middelen van A-merk en industriële kwaliteit te zijn, geschikt voor professionele toepassing. 9. Omdat de Deelnemer vereenvoudiging van beheer van de installaties en een uniforme (fysieke) uitstraling nastreeft is het de vereist dat Opdrachtnemer voor gebruik in dezelfde (soort van) toepassing, consequent hetzelfde merk en type AV-middelen gebruikt; 10. Het is een eis dat het schakelen tussen bronnen op de bestemming er niet toe leidt dat de native resolutie van de aangesloten bron geforceerd wordt om te schakelen naar een ander, voor de bestemming compatibel formaat; 11. Ontwikkelingen op het gebied van AV-middelen gaan snel. Als een FWR vergaderruimte is ingericht moet het in de toekomst mogelijk zijn om deze op te waarderen met additionele functionaliteit uit andere prijsonderdelen. Deelnemer streeft naar een ontwerp en opzet van de AV-middelen waarbij functionele wijzigingen in relatie tot toekomstige ontwikkelingen, eenvoudig en zonder grote wijzigingen kunnen worden uitgevoerd. De architectuur van de AV-middelen (o.m. audio- en videomatrix technologie en bekabeling) dient vanwege de voortgaande technologische- en functionele ontwikkelingen toekomst bestendig te zijn. Aanpassingen aan door Deelnemer geleverde kantoorautomatisering apparatuur (waaronder wijziging hardware, Programmatuur, resolutie 4K Ultra HD, video standaard) mogen niet zonder meer leiden tot hardware matige en infrastructurele aanpassingen van de AV-middelen. Ook het uitwisselen van bijvoorbeeld een monitor als gevolg van een defect, moet binnen de bestaande infrastructuur van de AV-middelen kunnen worden uitgevoerd zonder aanpassingen aan de AV-middelen; 12. Waar een HDMI aansluiting wordt voorgeschreven dient deze te worden uitgevoerd in connector type A, met een correcte EDID signaaloverdracht; 13. Waar een USB-C aansluiting wordt voorgeschreven dient deze te worden uitgevoerd …… 14. Waar een Display port (DP) aansluiting wordt voorgeschreven dient deze te worden uitgevoerd in de standaard connector, met een correcte EDID signaaloverdracht; 15. De kwaliteit van de weergave van het (video) beeld dient gelijkwaardig te zijn aan de kwaliteit als zou het desbetreffende beeld rechtstreeks vanaf de bron op de monitoren getoond worden; 16. Transport van audio en video signalen dient zonder verlies van kwaliteit plaats te vinden; 17. De broncodes van alle door Opdrachtnemer specifiek voor de Opdrachtgever toegepaste Maatwerkprogrammatuur ten behoeve van de AV-middelen worden eigendom van Deelnemer; 18. Eventueel toegepaste Programmatuur is voor alle gebruikers van Deelnemer zoveel mogelijk Nederlandstalig; 19. Alle AV-middelen zijn CE gecertificeerd; 20. Afvoeren van verpakkingsmateriaal is voor rekening Opdrachtnemer. 21. AV-middelen racks dienen zodanig te worden geplaatst dat AV-middelen eenvoudig bereikbaar is voor bediening, onderhoud en het verhelpen van storingen. 22. De AV-middelen in een rack dient zodanig te worden gemonteerd met voldoende overlengte van bekabeling dat AV-middelen eenvoudig verwisselbaar is in geval van storingen;

	23. AV-middelen racks dienen niet in de FWR-vergaderruimtes te worden geplaatst, tenzij plaatsing elders naar de mening van Deelnemer niet wenselijk is. 24. Signaalleiders worden aan één kant van het rack gemonteerd, voedingskabels aan de andere zijde; 25. Adereinden mogen niet worden vertind, maar moeten worden voorzien van een deugdelijke aderhuls; 26. De circulerende luchttemperatuur in een rack dient beneden de 40° te blijven. Indien dit niet gerealiseerd kan worden dient geforceerde koeling te worden toegepast. Het aanzuigpunt moet dusdanig worden gepositioneerd dat er geen stof kan worden aangezogen en dat deze eenvoudig kan worden gereinigd; 27. De eigenruis van de AV-middelen in het rack en de eventuele geforceerde koeling van het rack, mag niet meer bedragen dan 35dB(A), gemeten op 1 meter afstand van het object; 28. Loze/open ruimten aan de voorzijde van het rack dienen met blindpanelen te worden afgewerkt; 29. Door toepassing van schakelende voeding verdelers kan de AV-middelen wanneer deze niet worden gebruikt volledig worden uitgeschakeld. Naast een besparing in energie en reductie van de warmtelast, wordt de levensduur van AV-middelen verlengd. Door de juiste volgorde van in- en uitschakelen van de AV-middelen kan schade worden voorkomen en kan de installatie in geval van storing op een juiste manier worden gereset; 30. Voor een optimale werking kan de schakelende voeding verdeling gekoppeld worden aan het besturingssysteem. Opdrachtnemer dient zelf te bepalen hoe alle (met uitzondering van de controllers van het besturingssysteem) AV-middelen geschakeld kan worden. 31. Meubels en apparatenkasten/racks worden mogelijk op aanvraag van de Deelnemer, voorzien van een deur met slot, inclusief een setje van 5 sleutels per slot of, in geval van een levering bestaande uit meerdere kasten met slot, voorzien van 5 mastersleutels; 32. Audiovisuele meubels (zowel vast als verplaatsbaar) moeten dermate stabiel zijn dat ze zonder problemen verplaatst kunnen worden ook over drempels.

E.2.5.6.8	Opdrachtnemer dient de oplevering en overdracht van de AV-middelen kenbaar te maken door het indienen aan Deelnemer van een proces-verbaal van oplevering per ruimte, waarop vermeld de datum en locatie van oplevering en de specificatie van de AV-middelen, almede de revisiebescheiden. In het proces-verbaal van oplevering zijn tevens de eventuele restpunten vermeld. Ten aanzien van restpunten treden Deelnemer en Opdrachtnemer in overleg. Uitgangspunt is dat systemen die (op onderdelen) niet functioneel zijn overeenkomstig de gestelde eisen en voor zover de oorzaak hiervan is toe te schrijven aan Opdrachtnemer, niet kunnen worden opgeleverd. Deelnemer zal na verificatie de oplevering accorderen. Oplevering kan pas plaats vinden nadat alle definitieve bescheiden en meer- en minderwerken zijn ingediend en goedgekeurd zijn voor Acceptatie en de werking van de AV-middelen voldoen aan de gestelde eisen. Bij oplevering dient tenzij anders overeengekomen digitaal de volgende voor het project relevante (revisie-)bescheiden te worden aangeleverd: ☐ Werktekeningen; ☐ Indelingstekeningen techniek ruimte; ☐ Systeem tekening audiovisuele installaties; ☐ Kabellijsten met correcte weergave van kabeltypen en toegepaste nummers op de systeemtekening; ☐ Overzicht technische (IP) adressen; ☐ Volledige lijst van AV-middelen met merk, type aanduiding, omschrijving functie en serienummers per ruimte (inclusief ruimte nummer); ☐ Testrapportage; ☐ Procesverbaal van oplevering; ☐ Meetrapporten; ☐ Beproevings/keuringsrapporten; ☐ Bedieningsvoorschriften; ☐ Onderhoudsvoorschriften; ☐ Certificaten; ☐ Ongecomplileerde broncode besturingssysteem; ☐ Relevante product documentatie van alle toegepaste componenten; ☐ Adressenlijst betrokken Onderaannemers; ☐ Rapport(en) inbedrijfstelling; ☐ Quick start handleiding audiovisuele installatie. Overige eisen aan de (revisie) bescheiden: ☐ de bescheiden moeten zijn gesteld in de Nederlandse of Engelse taal; ☐ alle bescheiden overzichtelijk, op papier witdruk of digitaal op een door de Deelnemer gekozen vorm / media; ☐ alle revisiebescheiden aanleveren in PDF-formaat;

	Voor zover dit in de Nadere oproep wordt bepaald, dienen de toe te passen materialen en werkwijzen te voldoen aan de geldende wettelijke normen, bepalingen en voorschriften. Tevens: - De in de Nadere oproep van toepassing verklaarde normen, kwaliteitseisen, keuringseisen; - Verordeningen en voorschriften van: Rijk, Provincie, Gemeente en brandweer, waaronder het bouwbesluit; - Arbeidsinspectie, Arbo-wet met voorschriften en richtlijnen; - Bouwbesluit; - Alle voorschriften welke in Milieuwetten en voorschriften zijn vastgelegd; - Landelijke voorschriften voor verwijdering van asbest of asbesthoudende stoffen en materialen.
E 2.5.6.9	Meubilair is stabiel bij opstelling en gebruik. In geval van beweegbare, instelbare en verstelbare delen zijn deze zo geconstrueerd dat de instelling niet gemakkelijk onopzettelijk kan worden veranderd
E 2.5.6.10	Het Meubilair wordt conform geplaatst conform de in par. 2.5.6 genoemde uitgangspunten tenzij dit vooraf anders met Deelnemer overeengekomen is.
E 2.5.6.11	De delen van het Meubilair waarmee gebruiker in aanraking kan komen, hebben een constructie en materialisatie die verwonding van de gebruiker en/of beschadiging van de kleding door beknelling, bekrassing, splintering of anderszins uitsluit. Scherpe hoeken en randen komen niet voor
E 2.5.6.12	Het Meubilair is voorzien van doppen of wielen die geen strepen, krassen of sporen op vloeren met zowel harde als zachte vloerbedekking achterlaten;
E 2.5.6.13	Toepassing van losse onderdelen zoals afneembare slingers aan werktafels om Meubilair op hoogte in te stellen is niet toegestaan
E 2.5.6.14	In het Meubilair zitten geen van smeer of vet voorziene mechanieken die bij de normale gebruikmaking van het Meubilair in aanraking kunnen komen met personen of goederen
E 2.5.6.15	Naar verwachting van Opdrachtgever zal het nieuw te leveren Meubilair een gebruiksduur kennen van tenminste 10 jaar. Constructie, materiaal- en component keuze dienen zodanig te zijn dat deze geschikt zijn voor intensief gebruik voor de duur van tenminste tien jaar
E 2.5.6.16	De meubelopstelling dient de zichtlijnen van en naar de AV-middelen optimaal te faciliteren;
E 2.5.6.17	Het Meubilair dient voldoende ruimte te bieden voor inbouw van overige technische apparatuur (230V, netwerk voorzieningen, AV- middelen) en kabelmanagement;
E 2.5.6.18	De technische apparatuur (230V, netwerk voorzieningen, PC, AV- middelen) en bekabeling dient voor Beheer en Onderhoud doeleinden, eenvoudig toegankelijk te zijn;
E 2.5.6.19	Het oppervlak van werkbladen dient, waar van toepassing, geschikt te zijn voor het werken met een optische computer muis;
E 2.5.6.20	Bekabeling mag niet los hangen ter voorkoming van storing en ongelukken. Er dient door Inschrijver een deugdelijke voorziening getroffen te worden voor de bekabeling rekening houdend met de eventuele in hoogte verstelbaarheid van bepaalde onderdelen;
E 2.5.6.21	De circulerende luchttemperatuur in het Meubilair dient beneden de 40°C te blijven. Zo nodig dient geforceerde koeling te worden toegepast. Het aanzuigpunt moet dusdanig worden gepositioneerd dat er geen stof kan worden aangezogen en dat deze eenvoudig kan worden gereinigd;
E 2.5.6.22	De eigenruis van eventuele geforceerde koeling en/of de AV-middelen, mag niet meer bedragen dan 35dB(A) en mag geen trillingen veroorzaken welke door de microfoons kunnen worden opgepikt;

2.6 Verrichten van Diensten op gebied van AV-middelen

De in deze paragraaf gestelde Eisen gelden alleen indien en voorzover in de Nadere oproepen (tot mededinging) van een Deelnemer dit als een eis is benoemd.

Tot de scope van de aanbesteding behoren naast het Integraal werkend opleveren ook de volgende Diensten.
* Opleveringsdiensten
Het leveren, installeren, afregelen, bedrijfsklaar opleveren, instrueren, beheren en onderhouden van de beoogde AV-middelen
* Narrowcasting diensten
Een vorm van beeldschermcommunicatie waarbij publiek op een bepaalde locatie wordt bereikt met een boodschap van de organisatie)
* Diensten op gebied van onderhoud en beheer
- Het verrichten van onderhoud en beheer en zorgdragen voor de functionele instandhouding van Opgeleverde AV-middelen
- Het mogelijk overnemen van onderhoud en beheer en functioneel instandhouden op (een deel van de) reeds bij de Deelnemers voor de start van de Raamovereenkomst in gebruik zijnde AV-middelen dan wel AV-middelen die buiten de Garantie zijn (Installed base).
Alvorens een Deelnemer (delen van) de Installed base in Onderhoud en beheer brengt bij Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer een 0-meting uitvoeren op de, door Deelnemer aan te wijzen delen van de, Installed base.
* Consultancy- en adviesdiensten
Diensten op gebed van consultancy- en advies in relatie tot de AV-middelen

Deze Diensten worden hieronder verder beschreven.

Opleveringsdiensten

Op basis van een Nadere Oproep en/of Nadere overeenkomst zal Opdrachtnemer AV-middelen werkend opleveren.

Nr	Omschrijving
E 2.6.1	*Opleveringsdiensten* Opdrachtnemer zal de AV-middelen leveren, installeren, afregelen, bedrijfsklaar opleveren conform de eisen die daaraan zijn gesteld door de Deelnemer in de Nadere oproep en/of de Nadere overeenkomst.
E 2.6.2	In geval van een Nadere oproep van een Deelnemer en daaropvolgende Nadere overeenkomst, dient Opdrachtnemer de AV-middelen in de Vergaderruimte te verhuizen of te ontmantelen.

Narrowcasting

Narrowcasting (of multicasting), letterlijk "beperkte transmissie", is het internetcommunicatiemodel, gebaseerd op een verspreidingsmechanisme en een "gefragmenteerd" gebruik van de inhoud. Anders dan de oudste en meest bekende uitzending (broadcast), waar nieuws wordt uitgezonden zonder enig onderscheid op basis van het type consument aan wie het is gericht, is Narrowcasting een gerichte verspreiding van informatie en inhoud, doorgegeven aan een geïnteresseerde en interactieve doelgroep.

Nr	Omschrijving
E 2.6.2a	*Narrowcasting* Opdrachtnemer zal Narrowcasting-diensten conform de eisen die daaraan zijn gesteld door de Deelnemer in de Nadere oproep van een Deelnemer en daaropvolgende Nadere overeenkomst verrichten.
E2.6.2b	Licenties voor bestaande Narrowcasting-diensten kunnen door de Deelnemer bij de huidige leverancier Narrowcasting-diensten of bij huidige leverancier onderhoud installed base worden afgenomen.

Onderhoud en Beheer

E 2.6.3	*Onderhoud en beheer van door Opdrachtnemer geleverde AV-middelen* In geval van een Nadere oproep van een Deelnemer en daaropvolgende Nadere overeenkomst verricht Opdrachtnemer onderhoud en beheer en draagt zorg voor de functionele instandhouding van door hem Opgeleverde AV-middelen, een en ander conform de eisen zoals gesteld in paragraaf 8.4.
E 2.6.4	*Onderhoud en beheer huidige installed base* In geval van een Nadere oproep van een Deelnemer en daaropvolgende Nadere overeenkomst neemt Opdrachtnemer het onderhoud en beheer en functionele instandhouding over van (een deel van de) reeds bij de Deelnemers voor de start van de Raamovereenkomst in gebruik zijnde AV-middelen. Deelnemer heeft het recht (niet de plicht) daartoe een Nadere oproep tot mededinging bij Opdrachtnemer van Perceel 1 en bij Opdrachtnemer van Perceel 2 in te dienen. Voorafgaand aan de Nadere offerte kan Deelnemer een 0-meting laten houden door één van de Opdrachtnemers. Na vaststelling van het rapport 0-meting door de Deelnemer, heeft Deelnemer het recht dit 0-rapport bij beide Opdrachtnemers neer te leggen ten behoeve van de Nadere offerte.
E 2.6.5	*Analytics* In geval van een Nadere oproep van een Deelnemer en daaropvolgende Nadere overeenkomst biedt Opdrachtnemer tools aan om analyses te kunnen verrichten met betrekking tot assetmanagement.

Advies

Onder advies worden activiteiten benoemd die niet specifiek toe te schrijven zijn

aan een functionaliteit. Het betreft hier bijvoorbeeld maar niet beperkt tot informatie verzoeken en marktverkenningen.

* Informatieverzoek
Deelnemers hebben er behoefte aan periodiek gerichte informatie te ontvangen van Opdrachtnemer in samenwerking met de Producenten. Het kan daarnaast voorkomen dat een Deelnemer zich wil oriënteren naar mogelijkheden en kostenindicaties aangaande AV-middelen van Producenten. Het dient dan mogelijk te zijn om informatieverzoeken bij Opdrachtnemer in te dienen.

Opdrachtnemer dient mee te werken aan de beantwoording van informatieverzoeken van de Deelnemer. Een informatieverzoek kan maar behoeft niet te leiden tot een Nadere oproep. Informatieverzoeken zijn niet exclusief ter voorbereiding van Nadere oproepen. Informatieverzoeken kunnen ook betrekking hebben op het gebruik van reeds in bezit zijnde Standaardprogrammatuur. Te denken valt bijvoorbeeld aan informatieverzoeken aangaande de wijze waarop licenties ingezet mogen worden.

Nr	Omschrijving
E 2.6.6	Opdrachtnemer verzorgt om niet in samenwerking met de Producent(en) periodiek, maar minimaal 1 maal per jaar, een algemene informatiesessie ten behoeve van (een groep van) Deelnemers waarin algemene trends en ontwikkelingen op gebied van AV-middelen worden gepresenteerd en waarin de relevantie ervan voor Deelnemers wordt aangegeven.
E 2.6.7	Opdrachtnemer verstrekt op basis van het verzoek van een Deelnemer naar beste kunnen en om niet de gevraagde informatie. Informatieverzoeken dienen in beginsel binnen twee werkdagen beantwoord te worden. Indien een informatieverzoek niet binnen twee dagen beantwoord kan worden dan dient de reden hiertoe teruggekoppeld te worden en een indicatie gegeven te worden op welke termijn voldaan kan worden aan het informatieverzoek.
E 2.6.8	Informatieverzoeken aangaande prijsindicaties dienen kosteloos gegeven te worden.

2.7 Tijdelijke Diensten, huur van Producten en inhuur van Personeel

E 2.7.1	In geval van een Nadere oproep van een Deelnemer en daaropvolgende Nadere overeenkomst zal Opdrachtnemer de Deelnemer ondersteunen op gebied van AV-middelen bij tijdelijke situaties zoals bij Evenementen, topontmoetingen, een (internationaal) congres, een persconferentie, een herdenkings- of openingsevenement, et cetera. Bij het leveren van tijdelijke ondersteuning is Opdrachtnemer in staat tot en zal op basis van een Nadere overeenkomst met Deelnemer: 1) alle in de AV-middelen markt gangbare apparatuur kunnen leveren voor tijdelijke verhuur eventueel inclusief installatie en bediening, of 2) personele ondersteuning voor bediening/ondersteuning kunnen leveren. Hieronder wordt ook verstaan het voor korte of langere duur detacheren van Personeel van Opdrachtnemer op de locatie(s) van Opdrachtnemer.
E 2.7.2	Opdrachtnemer stelt een vast aanspreekpunt aan voor de gehele dienstverlening voor tijdelijke ondersteuning. In geval van onduidelijkheden, twijfel, meningsverschillen, klachten over de dienstverlening of schades is hij of zij beschikbaar voor overleg.

E 2.7.3	Opdrachtnemer is voor de gehele dienstverlening rondom de tijdelijke ondersteuning op werkdagen tussen 7.30 en 17.30 uur via telefoon en email bereikbaar.
E 2.7.4	In geval van problemen met inzet van bij Opdrachtnemer gehuurde AV-middelen, zal Opdrachtnemer uiterlijk binnen 2 uur na melding daarvan op locatie ondersteuning leveren of, in geval van een niet correct functionerend AV-middel, binnen 2 uur een vervangend middel installeren op de betreffende locatie.
E 2.7.5	Alle door Opdrachtnemer in te zetten AV-middelen zijn geschikt voor de functie, representatief en technisch in goede staat (van Onderhoud).
E 2.7.6	Opdrachtnemer draagt ervoor zorg, dat er zoveel als mogelijk wordt gewerkt met een vast team van Personeel Dit team medewerkers wordt bekend gemaakt met de verschillende locaties, de werkwijze van de Deelnemer, de contactpersonen en de AV-middelen in bezit van Opdrachtgever, voor zover relevant voor uitvoering van de ondersteuningswerkzaamheden.
E 2.7.7	Opdrachtnemer zorgt er voor dat alle, voor de tijdelijke ondersteuning in te zetten Personeel volledig inzetbaar en ter zake deskundig zijn. Indien onverhoopt een Personeelslid niet over de vereiste vaardigheden beschikt zal Opdrachtnemer onmiddellijk zorgdragen voor aanvulling van deze vaardigheden, bijvoorbeeld door een extra Personeelslid toe te voegen of voornoemde medewerker te vervangen. Alle kosten voor inzet van dit extra Personeelslid zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E 2.7.8	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst Personeelsleden van Opdrachtnemer af te wijzen indien Opdrachtgever van mening is dat zij aantoonbaar gebrek aan kennis- en ervaring hebben of slechte omgangsvormen tonen. Opdrachtgever zal voordat zij hiertoe over gaat eerst overleg voeren met Opdrachtnemer.
E 2.7.9	Voor een tijdelijke ondersteuningsopdracht in te zetten Personeelsleden van Opdrachtnemer zijn verplicht zich op locaties van Opdrachtgever te kunnen identificeren middels een geldig identiteitsbewijs.
E 2.7.10	De Personeelsleden vervullen hun werkzaamheden in nette duidelijk herkenbare bedrijfskleding overeenkomend met de standaard bedrijfskleding van Opdrachtnemer of op verzoek van Opdrachtgever gekleed in representatieve kleding (nette pantalon, jasje, overhemd) specifiek geschikt voor bepaalde bijeenkomsten of evenementen.
E 2.7.11	Opdrachtnemer is verplicht om ingeleverde AV-middelen vanuit de tijdelijke ondersteuning te schonen conform richtlijnen van de Deelnemer;

2.8 Prijscondities

E 2.8.1	Alle (met de Producten en Diensten) gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij expliciet anders vermeld in de Aanbestedingsdocumentatie, bijvoorbeeld doordat deze als een Speciale Dienst worden georganiseerd.
E 2.8.2	Het is de Inschrijver niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren op prijsonderdelen, noch op de calculatie ervan, noch op de prijs als geheel: Negatieve prijzen en kortingspercentages zijn niet toegestaan. Schuiven met elementen van de prijs naar ander kostensoorten zijn niet toegestaan.
E 2.8.3	Eisen aan de numerieke bedragen: Vermeld in de Inschrijving alle geldbedragen vast in Euro's. Vermeld in de Inschrijving alle geldbedragen exclusief omzetbelasting (BTW).

E 2.8.4	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het Product of de Dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver/Opdrachtnemer.
E 2.8.5	Indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze geconfronteerd wordt met prijsverlagingen bij zijn toeleveranciers dan wel deze prijsverlagingen door Opdrachtnemer bedongen worden, zal Opdrachtnemer deze prijsverlagingen onverwijld in de prijs aan de Opdrachtgever doorberekenen.
E 2.8.6	Op verzoek ontvangt de Opdrachtgever een overzicht van de prijzen zoals Opdrachtnemer deze van zijn toeleveranciers of Fabrikanten heeft ontvangen.
E 2.8.7	Meerwerk op all-in uurtarieven komt voor extra vergoeding in aanmerking doch eerst na uitdrukkelijk schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever voor het meerwerk. Meerwerk zal verrekend worden op basis van het door Inschrijver geoffreerde uurtarief o.b.v. werkelijk bestede uren.
E 2.8.8	Daarnaast is het niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen.
E 2.8.9	Inschrijver stemt in met onderstaande indexeringsvoorwaarden

De Tarieven voor Diensten (betreft alleen de Tarieven in Bijlage 03 voor Diensten) worden gedurende de eerste twee jaar van de looptijd van de Raamovereenkomst niet geïndexeerd. Bij het vaststellen van de Tarieven voor de Diensten zoals die daarna gaan gelden, worden de algemene prijsontwikkelingen binnen de commerciële dienstverlening als startpunt genomen voor de (eventuele) aanpassing van Tarieven. Het prijsindexcijfer dat op dit moment het nauwkeurigst de prijsontwikkelingen bijhoudt van diensten gerelateerd aan IWR2023|AV-middelen, is de CBS-dienstenprijsindex (DPI). Dit cijfer representeert de prijsfluctuaties van diensten in de zakelijke dienstverlening. Zie StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (cbs.nl)

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

De tariefaanpassing die na twee jaar jaarlijks aan de hand van het indexcijfer wordt doorgevoerd, wordt gebaseerd op de prijsfluctuatie zoals die heeft plaatsgevonden over het laatste jaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de aanpassing. Het te hanteren Tarief vanaf het derde contractjaar is dus niet gebaseerd op de prijsfluctuatie gedurende de eerste twee contractjaren, maar beperkt zich tot de prijsfluctuatie over het tweede contractjaar. Prijsindexcijfers worden echter vastgesteld na afloop van de periode waarop het cijfer betrekking heeft, en zijn daarom ook niet direct na afloop van de betreffende periode beschikbaar. Daarom wordt er voor gekozen om de te beschouwen periode van een jaar niet direct te laten aansluiten op de ingangsdatum van de Tariefaanpassing, maar deze enigszins in de tijd naar voren te plaatsen. Hiertoe wordt het laatst openbaar gepubliceerde indexcijfer dat bekend is op de datum dat de Raamovereenkomst loopt, gebruikt als einddatum van de te beschouwen periode. De begindatum wordt verkregen door hier 4 kwartalen vanaf te trekken.

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

2.9 Voorwaarden Tarieven

E 2.9.1	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het Product of de Dienstverlening zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E 2.9.2	De door Fabrikant in haar prijslijst/catalogus vastgelegde prijzen voor de AV-middelen (zie Bijlage G tab Prijs voor Producten) mogen ten behoeve van deze Raamovereenkomst uitsluitend op de eerste dag van elk nieuw kwartaal worden geactualiseerd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op of voor de eerste dag van een betreffend nieuw kwartaal over de nieuwe prijslijst inclusief een markering van gewijzigde prijzen.
E 2.9.3	De gestanddoeningstermijn van Nadere offertes is vast en bedraagt 60 dagen vanaf moment van verzending van de Nadere offerte.

Deel B: Beheer en Organisatie

3. Toelichting Beheer en organisatie

3.1 Governance bij het Rijk

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

3.2 Actoren

De voor de Prestatie relevante actoren aan de overheidszijde zijn:

Actoren Opdrachtgever	Omschrijving
Deelnemers	Een overheidsorganisatie, inclusief rechtsopvolgers onder algemene titel, namens wie de Aanbesteding wordt uitgevoerd en de Raamovereenkomst wordt gesloten. Een limitatieve lijst van Deelnemers is opgenomen als Bijlage 13. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.22 ARBIT-2022.
Decentraal Contractmanagement (DCM)	De Deelnemer die op uitvoeringsniveau het beheer over de Nadere overeenkomst voert. Toelichting: DCM kan worden ondersteund door onder meer servicemanagement en leveranciersmanagement van de Deelnemer. DCM is het eerste escalatiepunt bij de Deelnemer binnen een NOK.
Management Deelnemer	Deze functionaris is verantwoordelijk voor de inzet van mensen en middelen bij de Deelnemer en is het 2e escalatiepunt binnen een NOK bij de Deelnemer. In geval dat DCM en Opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken bij de eerste escalatie, wordt opgeschaald naar het 2e escalatieniveau naar het management van de Deelnemer. CCM wordt vanaf dat moment geïnformeerd en, indien door Deelnemer gewenst, bij dit overleg op 2e escalatieniveau betrokken, conform de dan van kracht zijnde DAP van de Deelnemer.
Centraal Contractmanagement (CCM)	Een onderdeel van de categorie IWR die namens de Hoofdopdrachtgever, of één of meer Deelnemers het beheer over de Overeenkomst voert. Toelichting: Toelichting: Deelnemer overstijgende belangen aangaande de Raamovereenkomst worden uitgevoerd door CCM. Het contractmanagement over de uitvoering van de Nadere overeenkomst voert het DCM uit. CCM is het 1e escalatiepunt voor

	Deelnemer en Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst (ROK).
Categoriemanager IWR	Categoriemanager IWR is (gedelegeerd) Hoofdopdrachtgever op het gebied van de totstandkoming van de Raamovereenkomst via de aanbesteding en is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het Centraal Contract Management (CCM). De Categoriemanager is het 2e escalatieniveau met betrekking tot de Raamovereenkomst (ROK).
Hoofdopdrachtgever	De Staat der Nederlanden die namens de Deelnemers de Overeenkomst sluit. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.22 ARBIT-2022. Toelichting: In de praktijk wijst deze Hoofdopdrachtgever de categorie IWR aan als (gedelegeerd) Opdrachtgever om het beheer over de betreffende Raamovereenkomst te voeren. De Hoofdopdrachtgever is het 3e escalatieniveau met betrekking tot de ROK. Deze rol wordt uitgevoerd door de Coördinerend Directeur Inkoop (CDI) van Min EZK/LNV.
Systeem Integrator (SI) (Optioneel)	De entiteit die zorg draagt voor de vaststelling van de behoefte aan AV-middelen en Diensten van de Deelnemer en bestellingen initieert namens de Deelnemer, wordt aangeduid met de term Systeem Integrator. Een SI kan de volgende organisatievormen hebben: • Een interne ICT-afdeling bij een Deelnemer; • Een ICT-afdeling die voor meerdere Deelnemers werkt (een zogenaamde shared service); • Een externe ICT-aanbieder die op basis van een outsourcingsovereenkomst de Diensten levert; • Een publiek private samenwerking (PPS). Voor de Opdrachtnemer zal de SI in veel gevallen de intermediair van de Deelnemer zijn en vult hierbij ook de functie van DCM in.

De voor de Prestatie relevante actoren aan de Opdrachtnemerszijde zijn:

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

Procuratiehouder	Dit is de functionaris, die verantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening van Opdrachtnemer binnen Nederland en volgens het Handelsregister Kamer van Koophandel handelingsbevoegd is. De Procuratiehouder is het 3e escalatieniveau.

3.3 Overleg

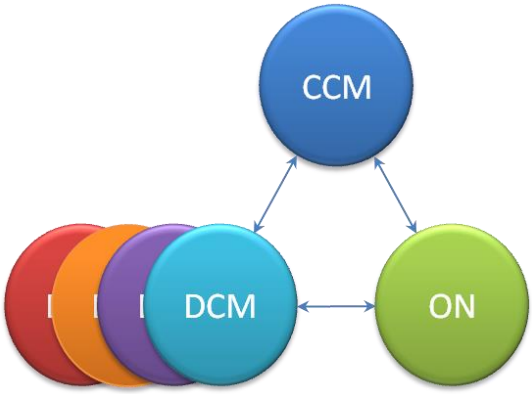
Binnen de Overeenkomst worden de onderstaande overleggen onderscheiden voor de Raamovereenkomst.

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

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

3.4 Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer

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



Figuur 1. Contractorganisatie

onderscheid gemaakt tussen CCM en DCM. Dit onderscheid leidt in de contractrelatie met de Opdrachtnemer (ON) tot een constellatie van drie typen partijen.
De IWR2023 (beheer)processen zijn vormgegeven op basis van de geschetste contractrelatie. De geschetste contractrelatie en de daarbij behorende rollen hebben tot doel het organiseren van een uniforme proceskoppelvlak tussen CCM, Opdrachtnemer en DCM passend op de diverse situaties bij de Deelnemers.

3.5 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

3.5.1 Centrale DAP

Tussen de Hoofdopdrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer vindt periodiek overleg plaats. De feitelijke inrichting van deze overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Hoofdopdrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer dient direct na het sluiten van de Raamovereenkomst in samenspraak met het CCM een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen, waarin de werkafspraken worden vastgelegd. Dit aan de hand van het Template DAP CCM zoals opgenomen in Bijlage III.

3.5.2 Decentrale DAP

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

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

3.6 Serviceherstelmaatregelen

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

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

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

3.6.1 Escalatie

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

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

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

Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen.

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

3.6.2 Service Credit regime

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

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

Het DCM respectievelijk het CCM kan de Service Credit opschorten indien bijvoorbeeld de Opdrachtnemer met een overtuigende evaluatie en het daaruit volgende verbeterplan het vertrouwen van het DCM respectievelijk het CCM wekt dat het leveren van de Prestatie binnen afzienbare tijd wordt hersteld. Het DCM respectievelijk het CCM behoudt echter het recht een opgeschorte Service Credit alsnog toe te kennen tot het moment dat het DCM respectievelijk het CCM schriftelijk te kennen geeft dat deze opgeschorte Service Credit definitief vervalt.

3.6.3 Evaluatie en verbeterplan

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

Evaluatie

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

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

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

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

3.6.4 Step-in rights

In het geval dat bij een tekortschietende Prestatie deze binnen afzienbare termijn niet in voldoende mate is hersteld, hebben de Deelnemer en het CCM vanaf het eerste escalatieniveau, naast de in de vorige paragrafen genoemde maatregelen, Step-in rights. Step-in rights houden in dat de Opdrachtnemer op aangeven van de Deelnemer of het CCM binnen tien Werkdagen een overleg organiseert met zijn managementteam op het toepasselijke escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de Prestatie. De Deelnemer respectievelijk het CCM is hierbij aanwezig als toehoorder. Als het structurele probleem een maand na een Step-in overleg op het hoogste escalatieniveau nog niet is opgelost, dan belegt Opdrachtnemer op verzoek van het CCM wederom een overleg met zijn managementteam. In dit overleg kan het CCM een dwingend advies geven aan Opdrachtnemer over de wijze waarop het structurele probleem opgelost dient te worden.

3.6.5 Audits

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

4. Algemeen beheer en organisatie

Nr	Omschrijving
E 4.1	De kwaliteit en de eenheidskosten van de Prestatie is/zijn voor alle Deelnemers gelijk met uitzondering van de kosten voor Levering van de Prestatie op Locatie buiten Europees Nederland.
E 4.2	De Opdrachtnemer heeft - om de in deze Bijlage geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde.
E 4.3	Alle aangeboden en te plaatsen Producten en Diensten dienen te voldoen aan alle wettelijke eisen die hieraan door de Nederlandse overheid en de Europese Unie worden gesteld (bijvoorbeeld ARBO-normen, veiligheids- en milieunormen).
E 4.4	De Opdrachtnemer stelt, op verzoek van Hoofdopdrachtgever of een Deelnemer, binnen 1 maand na het verzoek, de life cycle roadmap met daarin de ontwikkelingen van AV-middelen en Diensten voor minimaal de komende zes maanden beschikbaar mogelijk in combinatie met een geheimhoudingsverklaring tussen Hoofdopdrachtgever resp. Deelnemer en Opdrachtnemer.
E 4.5	Alle informatie-uitwisseling met de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij het CCM toestemming verleent om specifieke informatie-uitwisseling in een andere taal te laten plaatsvinden.
E 4.6	Het CCM heeft zonder toestemming van de Opdrachtnemer of van de Deelnemer toegang tot alle informatie met betrekking tot de Raamovereenkomst, als ook de informatie van de Nadere overeenkomsten tussen Deelnemer en Opdrachtnemer (uitgezonderd informatie die valt onder een geheimhoudingsverklaring tussen Deelnemer en Opdrachtnemer).
E 4.7	Voorafgaand aan alle door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden - zowel op Locatie als op afstand – met betrekking tot de te leveren AV-middelen en Diensten bij Deelnemer wordt altijd de geautoriseerde contactpersoon van Deelnemer geïnformeerd.
E 4.8	De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor de Producten en Diensten voor het plegen van Onderhoud. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer toegang heeft tot de gereedschappen en de kennis van de fabrikant en toegang heeft tot de 3e lijn support van de fabrikant. Ook voor de software die de Opdrachtnemer in onderhoud heeft, is de Opdrachtnemer geautoriseerd door de fabrikant van de software om verbeterde versies en patches voor deze software te leveren.
E 4.9	De Opdrachtnemer is niet bevoegd om zelfstandig contacten binnen de Deelnemende organisatie aan te gaan en te onderhouden buiten de afgesproken gremia / DAP.
E 4.10	Opdrachtnemer faciliteert, indien gewenst door Opdrachtgever dat de Opdrachtgever rechtstreeks toegang heeft tot de specifieke expertise van de fabrikant/toeleverancier.

5. Governance

5.1 Algemeen

Nr	Omschrijving
E 5.1.1	Een door de Deelnemer aangewezen private of publieke partij (ook niet-Deelnemers) kan optreden namens de Deelnemer. De Opdrachtnemer beschouwt deze private of publieke partij als handelend namens de Deelnemer.
E 5.1.2	De Opdrachtnemer wijst een accountteam toe aan de Deelnemers. Dit team bestaat minimaal uit accountmanager(s), service accountmanager(s), een billing specialist(en), technisch specialist(en) en projectmanager(s).
E 5.1.3	De in de vorige Eis genoemde functionarissen of vervangers zijn telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:00 uur door middel van een direct doorkiesnummer en/of mobiel nummer. Opdrachtnemer zal in dit kader niet een algemeen telefoonnummer hanteren.

5.2 Overleg

Nr	Omschrijving
E 5.2.1	Tussen het CCM en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Raamovereenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over: – aanpassingen en/of wijzigingen van de Raamovereenkomst; – aantoonbare nakoming van in deze Bijlage (en de Bijlagen waarnaar in deze Bijlage wordt verwezen) gestelde eisen en door Opdrachtnemer geconformeerde wensen; – door Opdrachtnemer wijzigingsverzoeken; – marktconformiteit; – uitgevoerde en uit te voeren audits; – escalaties; – performance van de Prestatie in het algemeen; – financiën; – rapportages; – service levels; – toekomstige verwachtingen. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het CCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden aangepast.
E 5.2.2	Tussen de DCM en de Opdrachtnemer vindt minimaal één keer per kwartaal overleg plaats, waarbij onder meer gesproken wordt over: – aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); – (maand)rapportages; – beschikbaarheid en kwaliteit van de Prestatie; – optimalisatie van de Prestatie; – life cycle management – asset management – service levels. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het DCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden aangepast.

Nr	Omschrijving
E 5.2.3	Indien er behoefte is bij de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer vindt er maandelijks een probleemoverleg en/of wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen onder meer de door de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.

6. Serviceherstelmaatregelen

6.1 Escalatie

Nr	Omschrijving
E 6.1.1	Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal 3 escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Deelnemer voor wie de Prestatie tekortschiet (of het CCM) zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk of via e-mail aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer tekort is geschoten.
E 6.1.2	Het eerste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is het door hem toegewezen accountteam. De Deelnemer handelt zelf escalaties op het eerste niveau af conform de DAP DCM.
E 6.1.3	Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen. De Deelnemer c.q. de Hoofdopdrachtgever kan bij een escalatie op het tweede niveau vertegenwoordigd worden door het management van de Deelnemer (voor wat betreft de Nadere overeenkomst(en)) en/of de Hoofdopdrachtgever (voor wat betreft de Nadere overeenkomst(en)) en/of Raamovereenkomst).
E 6.1.4	Het derde escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland (Procuratiehouder). De Deelnemer c.q. de Hoofdopdrachtgever wordt bij een escalatie op het derde niveau vertegenwoordigd door de Coördinerend Directeur Inkoop (of diens plaatsvervanger).
E 6.1.5	Bij geschillen tijdens de procedure voor het tot stand komen van Nadere Overeenkomsten dient de Opdrachtnemer de klachtenprocedure van de Deelnemer te volgen.

6.2 Service Credit regime

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

Nr	**Omschrijving**
E 6.2.1	Indien er, naar oordeel van CCM of DCM, sprake is van een tekortschietende Prestatie en deze, naar oordeel van CCM of DCM, een afwijking van een in het Bestek vastgelegde eis of door Opdrachtnemer geconformeerde wens inhoudt, hebben de DCM en/of het CCM, naast de overige escalatiemogelijkheden, het recht om Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer.
E 6.2.2	Indien een Service Credit is opgelegd, stuurt de Opdrachtnemer binnen een maand na de mededeling van CCM of DCM een creditfactuur met het Service Credit bedrag naar de Deelnemer en/of Hoofdopdrachtgever.
E 6.2.3	De Deelnemer en/of het CCM kan de oplegging van een Service Credit één maand opschorten. De termijn van het opschorten kan meerdere malen met één maand verlengd worden, de Deelnemer resp. het CCM behoudt dan het recht de opgeschorte Service Credit alsnog op te leggen, tot het moment dat de Deelnemer respectievelijk het CCM schriftelijk te kennen geeft dat deze definitief vervalt.

6.3 Evaluatie en verbeterplan

Nr	Omschrijving
E 6.3.1	Bij een tekortschietende Prestatie is het zo snel mogelijk herstellen van de Prestatie de eerste prioriteit. De Deelnemer en het CCM kunnen de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de tekortkoming - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan.
E 6.3.2	De Opdrachtnemer heeft 5 Werkdagen na betreffende melding door Deelnemer of het CCM, de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en het CCM. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de Prestatie is veroorzaakt.
E 6.3.3	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 10 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.
E 6.3.4	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan de Deelnemer en indien van toepassing aan het CCM. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer respectievelijk het CCM vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.
E 6.3.5	CCM behoudt zich het recht om Opdrachtnemer uit te sluiten van Nadere oproepen tot mededinging, tot dat de Prestatie naar oordeel van de CCM is verbeterd en de tekortkoming of de overschrijding is opgelost. Een detailuitwerking hiervan staat in Bijlage – 11 Normen en Service Credits

6.4 Step-in rights

Nr	Omschrijving
E 6.4.1	Als een tekortschietende Prestatie niet binnen een redelijke termijn in voldoende mate is hersteld, dan kunnen de Deelnemer en het CCM vanaf het eerste escalatieniveau gebruik maken van Step-in rights.
E 6.4.2	Onder Step-in rights wordt verstaan dat de Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen een overleg organiseert van het managementteam op het van toepassing zijnde escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de Prestatie. De Deelnemer respectievelijk het CCM is hierbij aanwezig als toehoorder.
E 6.4.3	Als de tekortschietende Prestatie een maand na een Step-in overleg op het hoogste escalatieniveau nog niet is hersteld, dan belegt de Opdrachtnemer op verzoek van het CCM wederom een overleg van zijn managementteam. In dit overleg kan het CCM een dwingend advies geven aan de Opdrachtnemer over de wijze waarop het structurele probleem opgelost dient te worden.

6.5 Audit

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

Nr	Omschrijving
E 6.5	De Hoofdopdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit uit te laten voeren bij Opdrachtnemer conform het gestelde in Bijlage 09- Kwaliteitsborging en Audit. De kosten voor deze audit zijn voor de Opdrachtgever en Opdrachtgever selecteert een geschikte derde partij om deze audit uit te voeren.

7. Online Portaal

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

Nr	Omschrijving
E7.1.1	De Opdrachtnemer richt binnen 30 dagen na datum start van de Raamovereenkomst een online portaal in waar alle Deelnemers en CCM toegang toe krijgen.
E7.1.2	Toegang tot het online portaal is op een Professionele wijze beveiligd, waaronder two factor authentication (2FA) en voldoet aan vingerende wetgeving zoals AVG
E7.1.3	De informatie op het online portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.
E7.1.4	De Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal.
E7.1.5	Het online portaal is ingedeeld in verschillende functies en informatiecategorieën. Eindgebruikers kunnen afzonderlijk voor elke afzonderlijke functie of informatiecategorie worden geautoriseerd (rol gebaseerd).
E7.1.6	De Deelnemer kan het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal verbieden.
E7.1.7	Voor een Deelnemer die zich uitsluit van het gebruik van het online portaal, geschiedt het uitwisselen van informatie op een ander door de Deelnemer te bepalen elektronische wijze.
E7.1.8	Het CCM heeft toegang tot alle informatie die op het online portaal wordt verstrekt.
E7.1.9	De Deelnemer kan het gebruikersbeheer voor de eigen organisatie verzorgen, door de aanmaak van accounts en toewijzing van autorisaties, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
E7.1.10	Opdrachtnemer biedt een Professioneel ingerichte voorziening waarbij de Deelnemer zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord en 2FA kan resetten.

8. Service Levels

Bijlage 11 – Normen en Service Credits beschrijft een aantal normen die gelden voor de AV-middelen en Diensten die met de Raamovereenkomst worden gecontracteerd.

8.1 Servicedesk

Opdrachtnemer beschikt over een Servicedesk. Hoofdopdrachtgever vindt een Servicedesk van Opdrachtnemer van cruciaal belang voor het steeds tijdig na kunnen komen van de eisen door Opdrachtnemer.
Deze servicedesk ziet Hoofdopdrachtgever als het centrale loket bij Opdrachtnemer voor:

1. Het aan- en afmelden van alle Incidenten betreffende de Prestatie, die de Opdrachtnemer levert.
2. Het verschaffen van statusinformatie over Incidenten.
3. Het afhandelen van alle (informatie)verzoeken over bestellingen, Diensten, leveringen, facturen, wijzigingen en Nadere offertes.
4. De ingang voor het starten van een escalatieprocedure over bestellingen, Diensten, leveringen, facturen, wijzigingen en Nadere offertes.

Nr	Omschrijving
E8.1.1	Opdrachtnemer heeft een servicedesk waarin melding en registratie plaatsvindt van incidenten, (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, (Onderhouds)Diensten en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen en Diensten plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn.
E8.1.2	Alleen door de Deelnemers geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen gedurende Openingstijden Servicedesk telefonisch in contact te kunnen treden met de Servicedesk.
E8.1.3	De medewerkers van de Servicedesk communiceren met de geautoriseerde contactpersonen in het Nederlands.
E8.1.4	Van elk contact met de Servicedesk, dat leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, meldt de Opdrachtnemer aan het eind het referentienummer van dit contact per e-mail. Ieder contact met het loket, ook als dit niet leidt tot verdere actie, dient geregistreerd te worden.

Nr	Omschrijving
E8.1.5	Alle gemelde Incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van Incidenten plaatsvinden, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem van de servicedesk. Deze informatie betreft onder andere: – het referentienummer van de Opdrachtnemer; – het referentienummer van de Deelnemer (indien opgegeven); – het AV-middel of de Dienst waarop het Incident betrekking heeft; – de prioriteit (hoog, midden of laag); – een omschrijving van het Incident; – het tijdstip waarop het Incident is gesignaleerd; – het tijdstip waarop het Incident is opgelost; – de status van het Incident; – de oplossing van het Incident (indien afgesloten); – eventuele workaround; – de contacttijden; – de verwachte oplostijd; – datum/tijdstip aanmelding (door de Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer); – datum/tijdstip oplossing (door de Opdrachtnemer) en acceptatie (door de Deelnemer).
E8.1.6	De servicedesk is ook telefonisch bereikbaar vanuit het buitenland.
E8.1.7	In geval van telefonische communicatie is de servicedesk vanuit Nederland bereikbaar op telefoonnummers tegen nationaal of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
E8.1.8	Opdrachtnemer biedt een online toegang tot de servicedesk voor geautoriseerde personen. Deze geautoriseerde personen hebben toegang tot al de Deelnemer specifieke informatie in het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer.
E8.1.9	Geautoriseerde personen van de Deelnemer hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de online servicedesk.
E8.1.10	Online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen 7 * 24 uur naar de Opdrachtnemer te kunnen worden verzonden. Op een door de Opdrachtnemer online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen op Werkdagen gedurende openingstijden binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de aan te leveren informatie en de opzet van dergelijke verzoeken en meldingen kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.
E8.1.11	Ook voor AV-middelen zonder garantie of supportcontracten kan een incident aangemeld worden. Opdrachtnemer brengt dan offerte voor reparatie uit.
E8.1.12	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 Werkuren beantwoord te worden, of de Opdrachtnemer geeft binnen 4 Werkuren aan wanneer de vraag beantwoord kan worden.

8.2 Incidentafhandeling via de servicedesk

Nr	Omschrijving

<table>
<tr><td>E8.2.1</td><td>Alle Incidenten worden ingedeeld in één van de Incident prioriteiten hoog, midden of laag. Het melden van Incidenten door Deelnemer met de prioriteit ‘Hoog’ verloopt altijd telefonisch. Deelnemer krijgt gedurende de Openingstijden van de servicedesk van 08.00 – 18.00 uur op Werkdagen, binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn.
De Deelnemer bepaalt de prioriteit (hoog, midden of laag) van de meldingen en bevestigt dit nadien op elektronische wijze.</td></tr>
<tr><td>E8.2.2</td><td>Het melden van Incidenten met de prioriteit ‘Midden’ en ‘Laag’ door Deelnemer verloopt of telefonisch, per e-mail of via het online portaal. Een melding ingediend gedurende de Openingstijden van de servicedesk van 0800 – 18.00 uur op Werkdagen, is binnen 4 Werkuur door Opdrachtnemer in behandeling genomen resp. heeft Opdrachtnemer teruggekoppeld wanneer antwoord wordt gegeven.
De Deelnemer bepaalt de prioriteit (midden of laag) van de melding en bevestigt dit nadien op elektronische wijze..</td></tr>
<tr><td>E8.2.3</td><td>Alle Incidenten worden Opgelost binnen de hieronder opgenomen Oplostijden, een en ander afhankelijk van de door de Deelnemer aangegeven prioriteit. De Oplostijden starten vanaf het moment van melding van het Incident door Deelnemer aan Opdrachtnemer.
<table>
<tr><th colspan="4">Oplostijden</th></tr>
<tr><th rowspan="2">Prioriteit</th><th colspan="3">Norm</th></tr>
<tr><th>80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen</th><th>100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen</th><th>Status updates</th></tr>
<tr><td>Hoog</td><td>4 Werkuur</td><td>8 Werkuur</td><td>1e status update binnen 30 minuten, daarna elk Werkuur</td></tr>
<tr><td>Midden</td><td>8 Werkuur</td><td>16 Werkuur</td><td>1e status update binnen 1 uur, daarna elke 2 Werkuur</td></tr>
<tr><td>Laag</td><td>16 Werkuur</td><td>32 Werkuur</td><td>geen</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>E8.2.4</td><td>Opdrachtnemer is gehouden gedurende de Openingstijden van de servicedesk van 0800 – 18.00 uur op Werkdagen status updates te verstrekken elk tijdsperiode zoals aangegeven in eis E8.2.3.</td></tr>
<tr><td>E8.2.5</td><td>Vervallen</td></tr>
<tr><td>E8.2.6</td><td>Een Incident is pas afgesloten als de oplossing door de Deelnemer is geaccepteerd. De Deelnemer moet binnen drie Werkdagen na afmelding van het Incident door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Indien de Deelnemer niet reageert binnen deze termijn, wordt het Incident als afgesloten beschouwd.</td></tr>
<tr><td>E8.2.7</td><td>Indien een Deelnemer niet, of niet tijdig heeft gereageerd en/of het Incident is onterecht gesloten, heeft de Deelnemer 3 Werkdagen de tijd het betreffende Incident te heropenen.</td></tr>
<tr><td>E8.2.8</td><td>Van elke vastgelegde melding van een Incident wordt een relatie gelegd met het Product en/of Dienst en type waarop de melding betrekking heeft t.b.v. rapportagemogelijkheden per Product en/of Dienst.</td></tr>
<tr><td>E8.2.9</td><td>Na een telefonische melding van een Incident bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.</td></tr>
</table>

E8.2.10	Na een melding van een Incident via e-mail of online bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.
E8.2.11	Na het verhelpen van het Incident kan er op verzoek van Deelnemer, in het bijzijn van een functionaris van Deelnemer, een test worden uitgevoerd om vast te stellen dat het Product of Dienst goed werkt.
E8.2.12	Indien voor de uitvoering van de Dienst toegang benodigd is op Locaties van de Deelnemer en toegang niet mogelijk is, stelt in een dergelijke situatie de Opdrachtnemer een rapport op met minimale vermelding van de gemaakte afspraak en de contactpersoon bij de Deelnemer met wie vooraf is afgestemd. Een rapport van een dergelijke gebeurtenis is input voor het overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
E8.2.13	Bij vertrek, nadat het Incident is verholpen, dient de monteur van de Opdrachtnemer zich af te melden en desgewenst een afmeldformulier te tekenen bij de lokale Contactpersoon van Deelnemer of diens plaatsvervanger.
E8.2.14	Indien als gevolg van het afhandelen van Incidenten datadragers worden vervangen, dient voldaan te worden aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 06 – Beveiliging, paragraaf 3.2 "Innemen Producten". Deelnemer bepaalt welke van de daar beschreven eisen in zijn situatie van toepassing zijn.
E8.2.15	De Deelnemer ontvangt real time status updates van Incidenten van de Diensten per e-mail.
E8.2.16	De Deelnemer kan zelf de e-mailadressen instellen waarop de real time incidentmeldingen worden ontvangen.
E8.2.17	De Deelnemer kan zelf instellen van welke Dienst er Incident e-mailnotificaties worden verzonden per e-mail.
E8.2.18	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om zijn Servicedesk te koppelen met S2C of P2P systemen van de Deelnemer. In invulling van deze wens geschiedt via een Speciale Dienst.

8.3 Garantieafhandeling

Nr	Omschrijving
E8.3.1	Voor garantieafhandeling of -aanspraak op service kunnen nooit additionele kosten doorberekend worden, mits aan de garantievoorwaarden respectievelijk de voorwaarden voor serviceverlening is voldaan.
E8.3.2	De garantietermijn voor AV-middelen is 24 maanden. In verband met lopende overeenkomsten van sommige Deelnemers met Cisco met betrekking tot servicesupport geldt dat voor AV-middelen van het merk Cisco geen garantietermijn geldt en dat Deelnemers gebruik kunnen maken van service & support mogelijkheden zoals opgenomen in Bijlage G Tarievenblad. Voor accessoires geldt een garantietermijn van 12 maanden. De garantie geldt bij normaal gebruik door de Deelnemer. De bewijslast hiervoor ligt bij de Opdrachtnemer. Indien de fabrikant een aanvullende Garantie biedt, is Opdrachtnemer verplicht de door de fabrikant afgegeven garantie op de door Opdrachtnemer geleverde Producten onverminderd door te zetten aan de Deelnemer.
E8.3.3	Bij reparatie worden uitsluitend via de Fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur. Indien de Deelnemer vooraf toestemming verleent, mogen ook refurbished onderdelen worden gebruikt. Na reparatie blijft de garantietermijn minimaal gelijk aan de initieel afgesproken garantietermijn.

Nr	Omschrijving
E8.3.4	Op alle vervangen AV-middelen zijn minimaal alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
E8.3.5	Indien vervanging i.v.m. gebreken nodig is, dan is het vervangend AV-middel identiek aan het te vervangen AV-middel of heeft een betere specificatie. Indien het vervangend AV-middel niet identiek is of niet minimaal dezelfde specificatie heeft, wordt overlegd met de Deelnemer en heeft de Deelnemer het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Deelnemer zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen. Indien ook een alternatief niet mogelijk is, wordt het geleverde AV-middel door de Opdrachtnemer teruggenomen en gecrediteerd.
E8.3.6	Indien, tijdens de garantieperiode van het AV-middel, vervanging i.v.m. gebreken nodig is dan is het vervangend AV-middel identiek aan het te vervangen AV-middel of heeft minimaal dezelfde specificatie. Indien het vervangend AV-middel niet gelijk is of een betere specificatie heeft, wordt overlegd met de Deelnemer en heeft de Deelnemer het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Deelnemer zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen. Indien ook een alternatief niet mogelijk is, wordt het geleverde AV-middel teruggenomen en gecrediteerd.
E8.3.7	Aangekochte en/of gehuurde AV-middelen bieden een waarborg tegen productiefouten. In geval van een productiefout, zal de Opdrachtnemer alle geleverde AV-middelen van de betreffende serie bij alle Deelnemers kosteloos binnen de reguliere levertijd repareren of vervangen door een identiek of gelijkwaardig AV-middel (met minimaal dezelfde functionaliteit en specificaties), waarbij alle bijkomende kosten die verband houden met de reparatie of vervanging, zoals o.a. (intern) transport, in- en uitpakken en DOA-test, gedragen zullen worden door Opdrachtnemer.
E8.3.8	De garantie gaat in op de dag van de aflevering.
E8.3.9	Het is mogelijk om, bij aanschaf, de standaard garantieperiode (zie eis E8.3.2) optioneel jaarlijks te verlengen tegen een in de Nadere Overeenkomst vastgelegde vergoeding.
E8.3.10	Indien het AV-middel een tempest-behandeling ondergaat door een gespecialiseerd bedrijf, blijft de standaard-garantie behouden.
E8.3.11	De garantie die door de Fabrikant wordt afgegeven op de geleverde AV-middelen geeft Opdrachtnemer onverminderd door aan de Deelnemer.

8.4 Reparatie en onderhoud

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

8.5 Innemen AV-middelen en Diensten

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

8.6 Prestatie op Locatie

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

9. Vervallen

10. Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren

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

10.1 Bestellen

Nr	Omschrijving
E10.1.1	Uitsluitend door de Deelnemer geaccepteerde AV-middelen en Diensten kunnen worden Besteld. Bestellingen van AV-middelen en Diensten door een Deelnemer hebben betrekking op een Locatie.
E10.1.2	Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte.
E10.1.3	Deelleveringen van Bestellingen zijn toegestaan op uitdrukkelijk verzoek of met instemming van de Deelnemer.
E10.1.4	Deelnemer is gerechtigd om Bestellingen of delen van Bestellingen te annuleren indien de levertijden niet worden nagekomen.
E10.1.5	Indien een Bestelling wordt geplaatst door een niet daartoe geautoriseerde medewerker van de Deelnemer, mag deze door Opdrachtnemer niet in behandeling worden genomen.
E10.1.6	De Opdrachtnemer ontwikkelt na de gunning, in overleg met de Deelnemer, formulieren en templates die gebruikt zullen worden door de Deelnemers bij Nadere oproepen, Bestellingen, bestelbevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. De bedoelde formulieren en templates kunnen zowel in elektronische als papieren vorm worden ontwikkeld. CCM heeft bij dit proces een coördinerende en regisserende rol.
E10.1.7	De Opdrachtnemer brengt conform de in Bijlage 16 – Proces Nadere oproep tot mededinging genoemde termijnen een offerte uit. Buiten de situatie van een oproep tot mededinging geldt dat de Opdrachtnemer binnen een termijn van 5 Werkdagen een Nadere offerte uitbrengt.
E10.1.8	Nadere offertes hebben een geldigheidsduur van minimaal zestig dagen.
E10.1.9	Elke uitgebrachte Nadere offerte bevat minimaal: – beschrijving van de levering/AV-middel/Dienst; – geldigheidsduur van de offerte; – levertermijn; – alle tarieven; – contractduur; – afbakening en beschrijving van de levering/AV-middel/Dienst.
E10.1.10	Op verzoek van Deelnemer verstrekt Opdrachtnemer bij de uitgebrachte Nadere offerte een breakdown van de prijsopbouw van de AV-middelen.
E10.1.11	De Opdrachtnemer levert de AV-middelen op ieder door de Deelnemer gewenst adres binnen Nederland af en op verzoek van Deelnemer in het buitenland.

Nr	Omschrijving
E 10.1.12	Indien een AV-middel of Dienst gedurende de looptijd van de Nadere Overeenkomst niet meer leverbaar is door Opdrachtnemer vanwege "end of sale", dient Opdrachtnemer een Logische opvolger voor te stellen aan de Deelnemer die voldoet aan minimaal de oorspronkelijke eisen. Voor details zie art. 13.8 van de Raamovereenkomst. Indien een AV-middel of Dienst van het Kernassortiment gedurende de looptijd van de Nadere Overeenkomst niet meer leverbaar is door Opdrachtnemer vanwege "end of sale", dient Opdrachtnemer dit minimaal twee maanden voorafgaande aan het moment van "end of sale" aan Opdrachtgever te melden en een Logische opvolger voor te stellen aan de Deelnemer die voldoet aan minimaal de oorspronkelijke eisen. Voor details zie art. 13.8 van de Raamovereenkomst.
E 10.1.13	Daar waar in de Nadere oproep aanvullende eisen worden gesteld ten aanzien van de minimale termijn (bijv. jaren of maanden) aan beveiligingsupdates (zie E.2.2.8), geldt dat indien deze termijn bij levering niet meer gegarandeerd kan worden dit tevens kwalificeert als "end of sale". Opdrachtnemer dient vervolgens een Logische opvolger voor te stellen aan de Deelnemer, die voldoet aan minimaal de oorspronkelijke eisen.

10.1.1 Eisen (menukaart-diensten die geprijsd dienen te worden)

Nr	Omschrijving	Artikelnummer
E10.1.1.1	In geval van een Nadere oproep van een Deelnemer, voorziet de Opdrachtnemer AV-middelen van een unieke markering t.b.v. assetmanagement met een door de Deelnemer aangeleverde ID-sticker of RFID. Daarbij levert Opdrachtnemer een bestand met relevante ID's (serienummer, MAC adres, etc.) om de in gebruik zijnde CDMB te vullen.	D-01
E10.1.1.2	In geval van een Nadere oproep van een Deelnemer, voert de Opdrachtnemer een Dead-On-Arrival (DOA)-test uit van een AV-middel inclusief de afhandeling en omruil in geval van een DOA.	D-02
E10.1.1.3	In geval van een Nadere oproep van een Deelnemer, verwijdert Opdrachtnemer de geplakte stickers/RFID's van AV-middelen.	D-03
E10.1.1.4	In geval van een Nadere oproep van een Deelnemer, biedt Opdrachtnemer opslag aan voor AV-middelen in het kader van een c.p. levering. Dit is kort- of langdurige opslag inclusief verzekering tegen brand, diefstal, waterschade etc. Daarnaast aan de buitenkant van de dozen/verpakkingsmaterialen duidelijk de naam van de Deelnemer en het inkoopnummer vermelden, zodat duidelijk is welke pallets deel uitmaken van de betreffende partij goederen.	D-04

E10.1.1.5	In geval van een Nadere oproep van een Deelnemer verricht Opdrachtnemer een site survey conform de voorwaarden gesteld in deze Bijlage 2 en maakt hiertoe een site survey rapport op conform Bijlage 34 en bespreekt dit met de Deelnemer.	D-05
E10.1.1.6	In geval van een Nadere oproep van een Deelnemer, levert Opdrachtnemer een elektronische CMDB lijst aan n.a.v. inventarisatie. Eén (1) CMDB lijst is één (1) AV-middel.	D-06

10.2 Speciale AV-middelen en Speciale Diensten

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

10.3 Elektronisch bestellen en factureren

Nr	Omschrijving
E10.3.1	De Opdrachtnemer verplicht zich op verzoek van het CCM aan te sluiten op een toekomstig Rijksbreed inkoopplatform (zie Bijlage 19 – Aansluiting Catalogus platform Rijksoverheid). De Hoofdopdrachtgever berekent voor het aansluiten op en het gebruik van het Rijksbreed inkoopplatform geen kosten aan Opdrachtnemer.
E10.3.2	De Opdrachtnemer stelt op verzoek een elektronische AV-middelencatalogus beschikbaar voor aansluiting op een Rijksbreed inkoopplatform.
E10.3.3	Op verzoek van een Deelnemer sluit de Opdrachtnemer aan op een Deelnemer specifiek systeem voor elektronisch bestellen en factureren. De realisatie van een dergelijke aansluiting wordt door de Opdrachtnemer geoffreerd als Speciale Dienst.

10.4 Webshop

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

10.5 Leveren

Nr	Omschrijving
E10.5.1	De levertijd start bij Opdrachtverstrekking. De Opdrachtverstrekking wordt binnen 1 Werkdag bevestigd door Opdrachtnemer.
E10.5.2	De AV-middelen genoemd in het Kernassortiment dienen geleverd te worden binnen 45 dagen na Opdrachtverstrekking. Onder leveren wordt hier verstaan: Het aanbieden van (onderdelen van) de Prestatie die voldoet aan alle Specificaties, door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie. Hieronder valt ten minste: het adviseren, ontwerpen, programmeren, bouwen, testen, installeren, configureren, afregelen, (bedrijfsklaar) leveren, overdragen, instrueren, realiseren en implementeren Een Deelnemer dient op eerste verzoek van Opdrachtnemer forecasts aan Opdrachtnemer af te geven tenminste 30 kalenderdagen voor aanvang van elk nieuw kalenderkwartaal. Forecasts van een Deelnemer hebben alleen betrekking op voorgenomen Opdrachtverstrekkingen van die Deelnemer gedurende een geheel kalenderkwartaal van (het totaal van alle Opdrachtverstrekkingen in die periode) voor zover het om meer dan 50 Producten uit het Kernassortiment gaat. De forecast omvat de naam van de gewenste Producten, aantallen en gewenst afleverschema. In geval de door de betreffende Deelnemer af te nemen hoeveelheden van de Producten uit het Kernassortiment gedurende het betreffende kalenderkwartaal **niet** uitkomen boven de 50 Producten geldt een maximale levertijd van 45 dagen na Opdrachtverstrekking. In geval de door de betreffende Deelnemer af te nemen hoeveelheden van de Producten uit het Kernassortiment **wel** uitkomen boven de 50 Producten en er niet of niet tijdig door Deelnemer een daarbij horende forecast is verstrekt, geldt een maximale levertijd van 90 dagen voor die Producten na Opdrachtverstrekking. Een forecast is een prognose is en heeft slechts relevantie ten aanzien van de maximale levertijd. Uitsluitend een Opdrachtverstrekking heeft een bindend karakter ten aanzien van de daadwerkelijke bestelling.
E10.5.3	AV-middelen niet genoemd in het Kernassortiment en Diensten worden geleverd binnen 90 dagen na Opdrachtverstrekking.
E10.5.4	Alle geleverde AV-middelen dienen deugdelijk te zijn verpakt.
E10.5.5	Opdrachtnemer zal uitsluitend AV-middelen leveren waarvoor een opleveringsdocument (zoals een pakbon) is opgesteld.
E10.5.5	Opdrachtnemer levert geen gebruikte/niet-fabrieksnieuwe/refurbished AV-middelen, tenzij met Deelnemer hierover andere afspraken worden gemaakt.
E10.5.6	Elk AV-middel wordt volledig geassembleerd aangeleverd, inclusief eventueel bestelde bijbehorende AV-middelen en Diensten. Assemblagekosten zijn inbegrepen in de kosten van de AV-middelen en Diensten en kunnen niet apart in rekening gebracht worden.
E10.5.7	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren AV-middelen en Diensten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit en functionaliteit zijn en blijven en dat AV-middelen en Diensten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen op het moment van levering.
E10.5.8	De levering van AV-middelen en Diensten omvat op verzoek van de Deelnemer een gebruikershandleiding in de Nederlandse of Engelse taal die online beschikbaar wordt gesteld.

Nr	Omschrijving
E10.5.9	De levering van AV-middelen en Diensten bevat Nederlandstalige veiligheidsinstructies.
E10.5.10	De levering vindt plaats met zo weinig mogelijk afval en dozen.
E10.5.11	Alle verpakkingen dienen te zijn voorzien van artikelnaam en artikelnummer van Opdrachtnemer.
E10.5.12	De Opdrachtnemer laat, indien de Deelnemer dat wenst, alle documentatie e.d. die door de fabrikant wordt aangeboden bij de Deelnemer achter.
E10.5.13	Alle kosten van leveringen van AV-middelen en Diensten zijn inbegrepen in de kosten van de AV-middelen en Diensten, inclusief verzendkosten.
E10.5.14	Op verzoek van de Deelnemer levert Opdrachtnemer de AV-middelen af buiten Europees Nederland. De Opdrachtnemer mag de gemaakte kosten voor het afleveren buiten Europees Nederland als Speciale Dienst in rekening brengen.
E10.5.15	De Opdrachtnemer informeert de Besteller schriftelijk direct op het moment dat duidelijk is geworden dat de levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer vermeldt dan tevens de nieuw verwachte levertermijn. De nieuwe levertermijn komt niet in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en gebruikt voor de berekening van het Service Credit.
E10.5.16	Indien Deelnemer een gewijzigde levertermijn wenst, in de regel op een latere datum, dan zal Opdrachtnemer binnen redelijke grenzen hieraan meewerken. De nieuwe levertermijn komt in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en wordt gebruikt voor de berekening van het Service Credit.
E10.5.17	De AV-middelen en Diensten zullen door de Opdrachtnemer worden afgeleverd op de door Deelnemer te bepalen Locatie. Dit kan ook een logistieke hub betreffen.
E10.5.18	Opdrachtnemer vervangt binnen 5 Werkdagen na melding geleverde AV-middelen en Diensten, zonder extra kosten voor de Deelnemer, indien Opdrachtnemer niet in staat is om het AV-middel binnen twee Werkdagen na start van de installatie op de Locatie volledig functioneel aan Deelnemer over te dragen.
E10.5.19	Opdrachtnemer dient minimaal 15 Werkdagen voor de 1e dag van het eerstvolgende (nieuwe) kalenderkwartaal schriftelijk aan CCM te melden of en zo ja welke Producten van het Kernassortiment "end of sales" zijn of gaan.
E10.5.20	Opdrachtnemer biedt bij de levering van AV-middelen en Diensten tevens een afgevinkte verificatiematrix aan waaruit blijkt dat deze aan alle gestelde eisen voldoet

10.6 Accepteren

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

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

10.7 Factureren

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

Nr	Omschrijving
E10.7.1	De Opdrachtnemer factureert conform bijlage 8 - Elektronisch bestellen en factureren.
E10.7.2	In uitzonderlijke situaties waarbij e-facturatie niet opportuun is, ondersteunt de Opdrachtnemer ook de traditionele wijzen van factureren.
E10.7.3	Afzonderlijke bestellingen dienen identificeerbaar te zijn op de factuur.
E10.7.4	Op verzoek van de Deelnemer laat de Opdrachtnemer de factuurafhandeling deels of volledig via een door de Deelnemer aangewezen derde partij(en) verlopen.
E10.7.5	De facturen dienen opgesplitst te kunnen worden in minimaal 5 hiërarchische (organisatie)niveaus.
E10.7.6	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: – contractnummer; – order/factuurnummer (Opdrachtnemer); – ordernummer (Deelnemer); – mogelijkheid van een klantreferentie (Deelnemer) per factuurregel; – identificatie van het AV-middel of de Dienst; – korte omschrijving van het AV-middel of de Dienst inclusief vermelding resultaat van verificatie of de Prestatie heeft voldaan aan alle gestelde eisen en door Opdrachtnemer geconformeerde wensen; – eenmalige kosten (indien van toepassing) per AV-middel of Dienst, inclusief en exclusief BTW; – periodiek kosten (indien van toepassing) per AV-middel of Dienst, inclusief en exclusief BTW; – factuurperiode; – totale kosten exclusief BTW; – totale kosten inclusief BTW; – gehanteerde BTW-Tarief per AV-middel of Dienst; – subtotalen per afdeling, kostenplaats en dergelijke (indien gewenst en van toepassing); – acceptatiedocumenten (indien van toepassing); – overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur.
E10.7.7	Opdrachtnemer factureert aan de Deelnemer Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) exclusief BTW(export). De Deelnemer betaalt bij invoer van de AV-middelen en Dienst in Caribisch Nederland algemene bestedingsbelasting (ABB).

Nr	Omschrijving
E10.7.8	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat naar Deelnemers verstuurde facturen die niet voldoen aan de eisen onbehandeld, en dus zonder betaling, retour worden gestuurd naar de Opdrachtnemer.
E10.7.9	Op verzoek van de Deelnemer factureert Opdrachtnemer per geplaatste bestelopdracht.
E10.7.10	In de factuur dient per factuurregel een referentie (bijvoorbeeld intern bestelnummer) toegevoegd te kunnen worden aan de hand waarvan de geleverde Prestatie kan worden gecontroleerd.
E10.7.11	In de factuur dient per factuurregel een kostenplaats toegevoegd te kunnen worden voor doorbelasting.
E10.7.12	De Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare items met bijbehorende beschrijving, inclusief de bijbehorende Tarieven, staan vermeld. Deze pro forma wordt ter goedkeuring aangeboden aan het CCM. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde AV-middelen en Diensten van start gaan.
E10.7.13	Wijziging van de factuur, d.w.z. toevoeging/weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van het CCM/DCM.
E10.7.14	Alle vermelde Tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW. De door Opdrachtnemer aangeboden Tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Betalingskortingen zijn niet mogelijk.
E10.7.15	In het geval van een levering constitutum possessorium (ofwel levering c.p.) waarbij sprake is van een (tijdelijke) opslag van AV-middelen op een Locatie van Opdrachtnemer wordt in de factuur (of in een gewaarmerkte bijlage waarnaar in de factuur wordt verwezen en hier dus onlosmakelijk deel van uitmaakt) van alle AV-middelen het AV-middel-, model- en serienummer e.d. vermeld.
E10.7.16	Het bestel- en facturatieproces tussen Deelnemer en Opdrachtnemer verloopt via het three way match principe.

11. Rapportages

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

Nr	Omschrijving
E11.1.1	De Opdrachtnemer rapporteert conform Bijlage 10 - Standaardrapportages.
E11.1.2	Rapportages worden alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen.
E11.1.3	Een Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal en het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal. Het beschikbaar stellen en uitwisselen van informatie met een Deelnemer die het gebruik van online portaal uitsluit geschiedt als uitgangspunt via papier, of op een door de Deelnemer te bepalen andere elektronische wijze.
E11.1.4	De Opdrachtnemer rapporteert in ieder geval over de in de Bijlage 10 - Standaardrapportages genoemde items.
E11.1.5	De Opdrachtnemer rapporteert in de frequentie zoals gesteld in de Bijlage 10 - Standaardrapportages.
E11.1.6	Afwijkende rapportages, rapportagefrequenties, of aanvullende rapportage-items kunnen per Deelnemer afzonderlijk (tegen nader te bepalen meerprijs) overeengekomen worden (Speciale Dienst).
E11.1.7	De Opdrachtnemer stelt de rapportages beschikbaar binnen tien Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.
E11.1.8	Rapportages worden ten minste online beschikbaar gesteld en zijn in ieder geval te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.
E11.1.9	De Opdrachtnemer bewaart de rapportages en brongegevens gedurende de Raamovereenkomst en tot 1 jaar na afloop van de Raamovereenkomst. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn.
E11.1.10	Op verzoek van een Deelnemer levert de Opdrachtnemer een third party memorandum (TPM / derdenverklaring) rapportage die wordt aangeboden als Speciale Dienst. De inhoud van de rapportage wordt afgestemd tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
E11.1.11	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de rapportages conform vingerende privacy wetgeving (AVG)
E11.1.12	Geautoriseerde personen kunnen online zelf rapportages samenstellen op basis van de rapportage-items en standaard-rapportage bouwblokken.

12. Configuratiebeheer

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

13. Beveiliging

In BIJLAGE 06 Beveiliging is een nadere toelichting van het onderwerp beveiliging opgenomen.

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

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

Nr	Omschrijving
E13.1.30	Opdrachtnemer past op een Professionele wijze informatiebeveiliging aantoonbaar operationeel toe in de processen die deel uitmaken van de ontwikkelingslevenscyclus van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
E13.1.31	Opdrachtnemer garandeert testgegevens, betrokken bij de Prestatie, aantoonbaar zorgvuldig te kiezen, beschermen, controleren, en vernietigen na gebruik.
E13.1.32	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde Professionele procedures toe voor het beschermen tegen verlies, vernietiging, vervalsing, onbevoegde toegang en onbevoegde vrijgave, van registraties op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, in overeenstemming met wettelijke, regelgevende, contractuele en bedrijfseisen.
E13.1.33	Gegevens of programmatuur van Hoofdopdrachtgever, of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft ten alle tijden eigendom van Hoofdopdrachtgever.
E13.1.34	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Hoofdopdrachtgever op apparatuur en alle back-up media van Hoofdopdrachtgever, na contractbeëindiging tussen beide partijen.
E13.1.35	Wanneer gegevens van Hoofdopdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient bij contractbeëindiging tussen deze beide partijen, de Opdrachtnemer assistentie te leveren bij de overdracht van deze informatie naar de nieuwe Opdrachtnemer of terug naar Hoofdopdrachtgever.
E13.1.36	Wanneer gegevens van Hoofdopdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer aan te geven waar deze informatiesystemen zich bevinden. Indien deze zich buiten de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden, mag dit uitsluitend na toestemming van Deelnemer.
E13.1.37	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het periodiek beoordelen van de naleving van beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging, van Personeel betrokken bij de Prestatie.
E13.1.38	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar operationeel geborgde processen voor het periodiek beoordelen van de naleving van technische beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.

14. Vervallen

Deel C: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

15. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

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

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



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

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



Voor de aanbestedingen onder IWR2023|AV-Middelen zijn de volgende duurzaamheid aandachtsgebieden van toepassing:

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

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

16. Duurzaamheid

De Eisen in dit hoofdstuk zijn minimum eisen voor duurzaamheid en kunnen herzien worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Aanpassing geschiedt middels de bijlage 5 – Wijzigingsprocedure (duurzaam marktconform). Ieder thema is gekoppeld aan de Sustainable Development Goals (SDG's) waar het via de eisen en wensen een bijdrage aan levert. Tevens staat het Deelnemer vrij om de genoemde Eisen te verzwaren in een Nadere oproep tot mededinging en in lijn met de individuele MVO ambities van de Deelnemer.

16.1 Algemeen



16.1.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.1.1	Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij Ecovadis, heeft de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en Opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van de Ecovadis registratie en scores van haar moedermaatschappij. De kosten voor registratie en beoordeling van de eigen onderneming wordt gedragen door de Opdrachtnemer. Voor meer info betreffende zie EcoVadis website.
E.16.1.2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij tijdens het eerste contractjaar een minimale score behaald bij Ecovadis van 'Good'. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Overeenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van 'Advanced'. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. *Verificatie:* Bewijs EcoVadis score Opdrachtnemer, de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.
E.16.1.3	Indien gebruik gemaakt wordt van Diensten van onderaannemers, dan beschikken desbetreffende onderaannemers binnen uiterlijk twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst Diensten over een Ecovadis score van 'Good' of hoger.

	Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat Opdrachtgever inzicht krijgt in de EcoVadis score van de door haar gebruikte onderaannemers. Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat Opdrachtgever inzicht krijgt in de EcoVadis score van de door haar gebruikte onderaannemers. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst een nieuwe onderaannemer aanmeldt bij Opdrachtgever, geldt voor deze nieuwe partij dat bovenstaande periode van 12 maanden gerekend wordt vanaf de datum van akkoord door CCM. Indien onderaannemers nog niet geregistreerd zijn bij EcoVadis draagt Opdrachtnemer hier zorg voor. Deze partijen registreren zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij Ecovadis, hebben de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en Opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van Opdrachtnemer. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de overeenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van 'Advanced'. *Verificatie:* Bewijs EcoVadis score onderaannemers: de betreffende scorecards moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.
E.16.1.4	Opdrachtnemer levert enkel Producten van Fabrikanten met een Ecovadis score van 'Advanced' of hoger. Dit geldt niet voor Producten uit de productgroep accessoires. Let op: het betreft hier de Ecovadis score van de fabrikant. De hoogte van de minimale Ecovadis score kan herzien worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Aanpassing geschiedt middels de bijlage 5 - Wijzigingsprocedure.
E.16.1.5	De onderstaande Eisen uit hoofdstuk 16 zijn niet van toepassing op de productgroep Accessoires. Hierbij staan niet de eisen opgesomd waarbij al expliciet wordt vermeld dat het exclusief Accessoires is, het alleen specifieke Producten betreft danwel Europese richtlijnen en/of wetgeving betreft. De volgende Eisen zijn niet van toepassing op Accessoires: E.16.2.4, E.16.2.5, E.16.3.1, E.16.3.2, E.16.3.4, E.16.3.6, E.16.4.2. Indien er nog Eisen resteren die redelijkerwijs niet van toepassing kunnen zijn op Accessoires, dan zal het beginsel van redelijkheid en billijkheid gehanteerd worden, dit ter beoordeling van CCM.
E.16.1.6	In uitzonderlijke gevallen en uitsluitend na schriftelijke toestemming door CCM kunnen de onderstaande Eisen en Wensen uit hoofdstuk 16 niet van toepassing worden verklaard, indien deze Eisen en Wensen niet opportuun zijn voor het uitgevraagde Product en/of indien anders onvoldoende marktwerking ontstaat. Dit betreft de Eisen: E.16.1.3, E.16.2.5, E16.3.1, E.16.3.13, E.16.3.19, E.16.3.20 E.16.3.22.

16.1.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.1.1	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een minimale score behaald bij Ecovadis van 'Advanced'. ~~Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Overeenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van 'Outstanding'.~~ Deze score geldt voor de gehele de looptijd van de overeenkomst. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. Verificatie: Bewijs EcoVadis score Opdrachtnemer, de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.		75
W.16.1.2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij uiterlijk 18 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een minimale score behaald bij Ecovadis van 'Outstanding'. Deze score geldt voor de gehele de looptijd van de overeenkomst. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. Verificatie: Bewijs EcoVadis score Opdrachtnemer, de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.		125
W.16.1.3	Opdrachtnemer levert uiterlijk vierentwintig (24) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst enkel Diensten van onderaannemers met een Ecovadis score van 'Advanced' of hoger. Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat Opdrachtgever inzicht krijgt in de EcoVadis score van de door haar gebruikte onderaannemers. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst een nieuwe onderaannemer aanmeldt bij Opdrachtgever, geldt voor deze nieuwe partij dat bovenstaande periode van 24 maanden gerekend wordt vanaf de datum van akkoord door CCM.		75

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	Indien onderaannemers nog niet geregistreerd zijn bij EcoVadis draagt Opdrachtnemer hier zorg voor. Deze partijen registreren zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij Ecovadis, hebben de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en Opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van Opdrachtnemer. Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Overeenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van 'Outstanding'. Verificatie: Bewijs EcoVadis score onderaannemers: de scorecard moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.		
W.16.1.4	Opdrachtnemer levert enkel Producten van Fabrikanten met een Ecovadis score van 'Outstanding' of hoger. Dit geldt niet voor Producten uit de productgroep accessoires. Let op: het betreft hier de Ecovadis score van de fabrikant. ~~De hoogte van de minimale Ecovadis score kan herzien worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Aanpassing geschiedt middels de bijlage 5 - Wijzigingsprocedure.~~		75

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

16.2 Klimaat



16.2.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.2.1	De te leveren Producten voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. In het geval dat er hergebruikte/refurbished producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de Energy Star criteria die van kracht waren op het moment waarop zij op de markt kwamen.

	Producten die voldoen aan Energy Star-criteria zijn te vinden op: https://www.energystar.gov/productfinder/
E.16.2.2	Indien een BIOS aanwezig is, dient deze compatibel te zijn met de meest recente versie van de UEFI Advanced Configuration and Power Interface (ACPI) Standaard.
E.16.2.3	Niet van toepassing
E.16.2.4	De Opdrachtnemer levert standaard de te leveren Producten aan met optimale instellingen voor energiebeheer (indien van toepassing). Daarnaast gaat de Opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met een derde partij, zoals de merkeigenaar) binnen twee maanden na het afsluiten van de Nadere overeenkomst in dialoog met de Deelnemer, waarin de Opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met een derde partij) advies geeft aan de Deelnemer hoe die ervoor kan zorgen dat: • tijdens de duur van de Nadere overeenkomst de opties voor energiebeheer optimaal ingesteld zijn en blijven, om te voorkomen dat optimale instellingen (ongewild) gewijzigd worden bij ingebruikname; • de Deelnemer weet hoe de batterij het beste gebruikt kan worden om een optimale levensduur te garanderen (indien van toepassing). *Opmerking* Niet elk ICT-product heeft opties voor energiebeheer die kunnen worden aangepast. In dat geval is het niet nodig om in gesprek te gaan over het behouden van de optimale instellingen voor energiebeheer. In dat geval is het wel belangrijk dat de producten bij levering al standaard optimaal zijn ingesteld.
E.16.2.5	De Opdrachtnemer moet de apparatuur voorzien van vooraf geïnstalleerde software (standaardinstelling) om een beperking van de oplaadcapaciteit van de accu "State of Charge" (SoC) mogelijk te maken wanneer een accu gevoed apparaat systematisch in gebruik is. Dergelijke functionaliteit moet voorkomen dat de accu volledig wordt opgeladen. Tevens moet de apparatuur voorzien zijn van vooraf geïnstalleerde software om de status van de accu te bepalen en te controleren en inzichtelijk te maken hoeveel cycli de accu al opgeladen is. De software moet ook tips bieden voor gebruikers om de levensduur van de accu te maximaliseren.
E.16.2.6	De vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtgever verworven Producten (exclusief accessoires) wordt voor 100% gecompenseerd door middel van The Gold Standard of minimaal gelijkwaardig. Dit geldt voor Producten (exclusief accessoires) die via Koop of Huur geleverd worden. *Toelichting* Onder CO2-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO2-equivalenten) door bijvoorbeeld het vastleggen van CO2 in bomen of het voorkomen van CO2-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Compensatie geschiedt op basis van de LCA-resultaten (uitgedrukt in CO2-equivalenten). De LCA-resultaten mogen ook door de fabrikant beschikbaar worden gesteld. Alle producten dienen inclusief de kosten voor CO2-compensatie aangeboden te worden. Voor het Rijk staat de berekeningsmethode van de te compenseren hoeveelheid CO2 vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

	Alleen CO2-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO2-reductie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de CDM methodologie. Het Clean Development Mechanism (CDM) stelt eisen aan het vastleggen van de uitgangssituatie en aan de monitoring van een CDM mitigatie project met als doel de hoeveelheid Certified Emission Reductions (CER's) veroorzaakt door het project te bepalen. Deze methodologie is ook van toepassing op Verified Emission Reductions (VER's) en Emission Reduction Units (ERU's). *Hieraan wordt voldaan middels:* • The Gold Standard of minimaal gelijkwaardig, waarbij gekoppelde projecten bijdragen aan het realiseren van minimaal drie relevante Sustainable Development Goals (SDG's). • Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van The Gold Standard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Relevante SDG's ten aanzien van deze aanbesteding zijn: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15 en 17. *Verificatie documentatie dient in ieder geval te bestaan uit:* • het contract met de aanbieder van de CO2-compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder; • vermelding van de gebruikte certificeringen (The Gold Standard of gelijkwaardig) en de daaraan gekoppelde projecten; • ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid Plan Vivo Standard' (indien van toepassing); • bijdrage aan het realiseren van minimaal drie relevante Sustainable Development Goals (SDG's). • kwartaal- en jaarrapportage conform bijlage 10 Standaard Rapportages inclusief bewijs van CO2 Compensatie over de desbetreffende periode (een leveranciersverklaring van de aanbieder en/of inkooporder).
E.16.2.7	De Opdrachtnemer levert binnen 1 maand na levering van Producten (exclusief accessoires) een levenscyclusanalyse (LCA) op aan CCM en Deelnemer van het betreffende Product of soortgelijk Product met soortgelijke opbouw. Dit laatste is alleen toegestaan indien er door fabrikant geen LCA beschikbaar is gesteld voor het desbetreffende Product. Aanbestedende Dienst verwacht dat Fabrikanten en haar distributeurs/partners/resellers nomaliter gebruik maken van door Fabrikanten beschikbaar gestelde LCA's waardoor indirect standaardisatie optreedt. Deze LCA's dienen inzichtelijk gemaakt te worden als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages. Indien Fabrikanten een LCA analyse aanbieden op basis van ISO14040 en ISO14044 standaarden, dient gebruik te worden gemaakt van deze standaard.

	Aanbestedende Dienst gaat ermee akkoord dat indien LCA's een bandbreedte bevatten in de berekening van de CO2 footprint, de mediaan van deze berekening geldt als resultaat. In de berekening geldt voor Producten een gebruiksfase (lifetime of product) van vier (4) jaar. *Toelichting* De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel *carbon footprint*, uitgedrukt in CO2-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard' of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. Het totaalresultaat is ten minste uitgesplitst in de levenscyclusfasen grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik. End-of-life is optioneel; indien end-of-life wel is gekwantificeerd in de LCA dienen de resultaten van end-of-life los te worden getoond. Daarmee geeft de Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots.
E.16.2.8	De Opdrachtnemer vermeld in de omzetrapportage, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, de CO2 footprint van Producten (exclusief accessoires) op basis van de een levenscyclusanalyse (LCA). Een LCA beschikbaar gesteld door de fabrikant van de Producten volstaat ook. *Toelichting* De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel *carbon footprint*, uitgedrukt in CO2-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard' of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. Het totaalresultaat is ten minste uitgesplitst in de levenscyclusfasen grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik. End-of-life is optioneel; indien end-of-life wel is gekwantificeerd in de LCA dienen de resultaten van end-of-life los te worden getoond. Daarmee geeft de Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots.
E.16.2.9	Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over het bereiken van een structurele verlaging van de CO2 uitstoot in lijn met het klimaatakkoord en de doelstellingen van de bedrijfsvoering van de Rijksoverheid (klimaatneutraal in 2030). Vanuit dit overleg zal Opdrachtnemer een actieplan aanleveren voor het realiseren van deze doelstellingen.
E.16.2.10	In de toeleveringsketen van de Producten van fabricage tot aflevering bij de Deelnemer dient het transport altijd op de meest duurzame wijze plaats te vinden. Opdrachtnemer dient zelf de meest CO2 efficiënte mix van transportmogelijkheden in te zetten tenzij de Deelnemer dit uitdrukkelijk anders wenst. *Toelichting*: Verschillende wijze van transport (door de lucht, over water, over de weg of over het spoor) hebben een andere CO2 footprint. Opdrachtnemer realiseert zich dat de wijze van transport impact kan hebben op de levertijden.
E.16.2.11	Beeldschermen inclusief Televisies, Monitoren en digital signage displays dienen te voldoen aan het onderstaande minimale Energielabel conform richtlijn EU/2017/1369 en EU/2019/2013 (of een opvolgende richtlijn). Richtlijn EU/1062/2010 is per 01 maart 2021 vervallen, gekoppelde Energie labels worden derhalve niet meer geaccepteerd. • Beeldscherm 32,1"-43": minimaal Energielabel F; • Beeldscherm 43,1"- 55": minimaal Energielabel F; • Beeldscherm 55"- 70": minimaal Energielabel F;

	• Beeldscherm 70,1”- <98”: minimaal Energielabel F; • Beeldscherm ≥98”: minimaal Energielabel G; De hoogte van de vermelde energie-efficiency klasse kan herzien worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Aanpassing geschiedt middels Bijlage 5 - Wijzigingsprocedure. Het is toegestaan om in de Nadere Oproep tot Mededinging een hoger Energielabel te eisen dan beschreven in deze eis. Dit geldt ook voor niet vermelde beeldschermdiameters. Verificatie: Voor elk geleverd model moeten de inschrijvers het geldige energielabel verstrekken dat is afgegeven overeenkomstig de EU-verordening inzake energie-etikettering (Verordening (EU) 2017/1369).
E.16.2.12	Het beeldscherm schakelt, na een bepaalde tijd, automatisch volledig uit als de computer is uitgeschakeld. Maximaal verbruik van de monitor is 0,3 Watt als deze is uitgeschakeld. *Toelichting* Het komt voor dat beeldschermen op stand-by blijven staan als de computer is uitgeschakeld, maar de voeding niet. Deze eis voorkomt dit.
E.16.2.13	Projectoren en presentatieborden schakelen na maximaal 15 minuten inactiviteit automatisch in slaapstand.
E.16.2.14	Het opgenomen vermogen van projectoren, met uitzondering van ultra short throw projectoren, in de toestand 'aan' (definitie toestand volgens IEC62087:2016) is kleiner dan of gelijk aan: • voor een lichtstroom Φ ≤ 1750 lm: 180 [W]; • voor een lichtstroom Φ > 1750 lm: 180 W + 0,09*(Φ-1750) [W]. *Toelichting* Hierin is Φ de lichtstroom, in lm, gemeten volgens EN 61947-1:2002. Het opgenomen vermogen, in W, wordt bepaald volgens NEN-EN-IEC 62087:2016.
E.16.2.15	De lampen in de projectoren hebben (bij normaal gebruik) een minimale levensduur van 10.000 branduur.
E.16.2.16	Voor voertuigen, (thuis)bezorging en transport welke door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO2 neutraal zijn.
E.16.2.17	Op verzoek van Deelnemer dient Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) voor (thuis)bezorging en transport ten behoeve van de Prestatie gebruik te maken van zero-emissie transport (bijv. fietstransport door middel van ((elektrische) (bak)fietsen)). Dit betreft transport en bezorging vanaf het laatste distributiepunt binnen Nederland voor afstanden ≤10 kilometer (zgn. ‘last-mile’). Opdrachtnemer levert per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette fietstransport wat tenminste onderstaande informatie bevat: • een verwijzing naar het contract met de aanbieder inclusief een rechtsgeldig ondertekende verklaring van desbetreffende leverancier bestaande uit minimaal het totale aantal ritten en de gerealiseerde emissie reductie (in Kg Co2-eq).

E.16.2.18	Alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, zijn vanaf 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. Verificatie: • Overzicht van de voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen met daarin minimaal het merk, de voertuigcategorie (M1, M2, N1 en overig) en het type brandstof vermeld; • Een orderbevestiging van een nieuw verworven, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook. • Of aantoonbaar bewijs van een onafhankelijke organisatie (bijv. wagenparkbeheerder of leasemaatschappij) dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet.
E.16.2.19	Producten (exclusief accessoires) beschikken over een actuele EPEAT Gold rating of gelijkwaardig. Mogelijke bewijsmiddelen • Bewijs van registratie in de EPEAT Register • Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van EPEAT Gold standaard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. • Indien Producten beschikken over de meest recente versie van TCO Certified wordt dit ook als gelijkwaardig geaccepteerd. Dit middels een bewijs van registratie in de TCO certified database.

	In het geval dat er hergebruikte/refurbished producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de EPEAT Gold rating welke geldig was op het moment waarop desbetreffende Producten op de Nederlandse markt kwamen.

16.2.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.1	Beeldschermen inclusief Televisies, Monitoren en digital signage displays voldoen aan de meest recente TCO Certified criteria of gelijkwaardig. Omschrijving De te leveren Producten voldoen aan de meest recente generatie TCO Certified3 criteria geldend voor deze productgroep zijn opgesteld. In het geval dat er hergebruikte/refurbished producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de TCO certified criteria die van kracht waren op het moment waarop zij op de Nederlandse markt kwamen. Indien de lanceringsdatum van de meest recente generatie korter dan 6 maanden geleden is, mogen er in verband met een transitieperiode nog producten aangeboden worden die op basis van voorgaande generatie TCO certified zijn. Mogelijke bewijsmiddelen • Bewijs van registratie in de TCO certified database • Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van TCO Certified standaard. De bewijslast hiervoor ligt bij Inschrijver.		75
W.16.2.2	Niet van toepassing.		
W.16.2.3	Compensatie middels een hogere standaard wordt beter gewaardeerd. De vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtgever verworven Producten (exclusief Accessoires) wordt voor 100% gecompenseerd middels de Climate, Community and Biodiversity Standards (CCB) of minimaal		50

[3] Op moment van publicatie betreft dit Generatie (Gen) 9, een eventuele update wordt verwacht december 2023.

	gelijkwaardig. Dit geldt voor Producten (exclusief Accessoires) die via Koop of Huur geleverd worden. Voor een toelichting zie E.16.2.6 *Hieraan wordt voldaan middels:* • Climate, Community and Biodiversity Standards (CCB) of minimaal gelijkwaardig, waarbij gekoppelde projecten bijdragen aan het realiseren van minimaal vijf (5) relevante SDG's. • Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van Climate, Community and Biodiversity Standards (CCB). De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Relevante SDG's ten aanzien van deze aanbesteding zijn: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15 en 17. *Verificatie documentatie dient in ieder geval te bestaan uit:* • het contract met de aanbieder van de CO2-compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder; • vermelding van de gebruikte certificeringen (Plan Vivo Standard of gelijkwaardig) en de daaraan gekoppelde projecten; • ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid Plan Vivo Standard' (indien van toepassing); • bijdrage aan het realiseren van minimaal drie relevante Sustainable Development Goals (SDG's). • kwartaal- en jaarrapportage conform bijlage 10 Standaard Rapportages inclusief bewijs van CO2 Compensatie over de desbetreffende periode (een leveranciersverklaring van de aanbieder en/of inkooporder).		
W.16.2.4	Compensatie middels de hoogste standaard wordt beter gewaardeerd. De vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtgever verworven Producten (exclusief accessoires) wordt voor 100% gecompenseerd middels de Plan Vivo Standard of minimaal gelijkwaardig. Dit geldt voor Producten (exclusief accessoires) die via Koop of Huur geleverd worden. Voor een toelichting zie E.16.2.6 *Hieraan wordt voldaan middels:* • Plan Vivo Standard of minimaal gelijkwaardig, waarbij gekoppelde projecten bijdragen aan het realiseren van minimaal vijf (5) relevante SDG's. • Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een		75

	onafhankelijke auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van Plan Vivo Standard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Relevante SDG's ten aanzien van deze aanbesteding zijn: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15 en 17. *Verificatie documentatie dient in ieder geval te bestaan uit:* • het contract met de aanbieder van de CO2-compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder; • vermelding van de gebruikte certificeringen (Plan Vivo Standard of gelijkwaardig) en de daaraan gekoppelde projecten; • ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid Plan Vivo Standard' (indien van toepassing); • bijdrage aan het realiseren van minimaal drie relevante Sustainable Development Goals (SDG's). • kwartaal- en jaarrapportage conform bijlage 10 Standaard Rapportages inclusief bewijs van CO2 Compensatie over de desbetreffende periode (een leveranciersverklaring van de aanbieder en/of inkooporder).		
W.16.2.5	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een 'Near-Term Target' te formuleren in lijn met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke binnen 18 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Toelichting: Science Based Targets (SBT) bieden bedrijven een duidelijk omschreven pad om emissies te verminderen in overeenstemming met de doelstellingen van het Klimaatverdrag van Parijs. Near-Term Targets zijn gebaseerd op scope 1 en 2 emissies. Verificatie: • Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. • Opdrachtnemer rapporteert over deze Near-Term Targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'.		75

W.16.2.6	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een Net-Zero doelstelling te formuleren, welke binnen 18 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Toelichting: Science Based Targets (SBT) bieden bedrijven een duidelijk omschreven pad om emissies te verminderen in overeenstemming met de doelstellingen van het Klimaatverdrag van Parijs. Verificatie: • Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. • Near-Term Targets zijn binnen SBT automatisch onderdeel van een Net-Zero doelstelling. • Opdrachtnemer rapporteert over deze Net-Zero Targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'.		150

Let op: Bij wensen W.16.2.3. en W.16.2.4 mag de Inschrijver in Bijlage F – Invulformulier subgunningscriteria kwaliteit maximaal één wens conformeren. Indien de Inschrijver meer dan één wens conformeert, dan wordt alleen de wens met de hoogste punten bij de beoordeling betrokken.
Daarnaast: Bij wensen W.16.2.5. en W.16.2.6 mag de Inschrijver in Bijlage F – Invulformulier subgunningscriteria kwaliteit maximaal één wens conformeren. Indien de Inschrijver meer dan één wens conformeert, dan wordt alleen de wens met de hoogste punten bij de beoordeling betrokken.

16.3 Circulair



16.3.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.3.1	De Opdrachtnemer moet waarborgen en garanderen dat reserveonderdelen (kritieke componenten) en vervangingsonderdelen van Producten aangeboden onder deze Raamovereenkomst en daar uit voortkomende Nadere Overeenkomsten tot ten minste vijf jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar zullen zijn. Indien binnen deze periode van vijf (5) jaar fabrieksnieuwe onderdelen niet meer beschikbaar zijn (door bijv. stopzetting productie onderdelen door Fabrikant) mogen hiervoor refurbished OEM-onderdelen worden gebruikt (zie tevens E.8.3.3). Alle refurbishing en remarketing dient uitgevoerd te worden conform de richtlijnen van Fabrikant. *Toelichting*

	Dit criterium (deels) is gebaseerd op 'EU Green Public Procurement (GPP) criteria (maart 2021)'. *Mogelijke bewijsmiddelen* • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de bovengenoemde waarden overeenkomen met de in deze wens gestelde norm. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. • Of gelijkwaardig.
E.16.3.2	Niet van toepassing.
E.16.3.3	De volgende kritieke componenten moeten vervangbaar zijn door specialisten. Dit geldt niet voor Producten die gebruik maken van system-on-chip (SOC). All-in-one's: • opslag (SSD/HDD/ODD) en geheugen (RAM) • externe/interne netvoeding (PSU) • systeem/moederbord Tablets • batterij/accu • beeldscherm(module) • externe/interne netvoeding (PSU) Beeldschermen • Aansluitkabels, voedingskabels, externe netvoeding (PSU) • een lijst van verplichte vervangbare componenten voor computerbeeldschermen is opgenomen in D. Eisen inzake materiaalefficiëntie, punt 5, punt a) van bijlage II bij Verordening (EU) 2019/2021. *Toelichting* Dit criterium (deels) is gebaseerd op 'EU Green Public Procurement (GPP) criteria (maart 2021)'. Apparatuur met een EU Milieukeur certificaat voldoet in elk geval aan deze eis. Deze eis kan ook aangetoond worden met een technische dossier van de fabrikant, met een keuringsrapport van een erkende instantie waaruit blijkt dat de producten aan de gestelde eisen voldoen of gelijkwaardig.
E.16.3.4	Opdrachtnemer levert duidelijke instructies voor de Deelnemer ten aanzien van de beste reparatiemogelijkheden wanneer het product veelvoorkomende defecten vertoont (ongeacht of deze defecten binnen de garantie vallen). Deze instructies dienen overzichtelijk te zijn en in detail uit te leggen welke handelingen de Deelnemer kan uitvoeren bij elk van deze defecten.
E.16.3.5	Opdrachtnemer dient op verzoek hergebruikte, refurbished, remanufactured of soortgelijke producten aan te kunnen bieden.
E.16.3.6	Beeldschermen inclusief Televisies, Monitoren en digital signage displays bevatten ten minste 70% aan post-consumer gerecyclede kunststoffen, gemeten in verhouding tot het totale

	gewichtsaandeel kunststof aanwezig in het Product. Dit geldt voor Producten waarin meer dan 100 gram aan kunststoffen aanwezig is. *Mogelijke bewijsmiddelen:* a) Indien W.16.2.1 door Opdrachtnemer is geconformeerd dient een bewijs van registratie in de TCO certified database bij inschrijving te worden overlegd aan Opdrachtgever, waarin het percentage 'post-consumer recycled plastic content' staat vermeld. b) Indien W.16.2.1. niet van toepassing is binnen de Raamovereenkomst, maar het Product staat wel geregistreerd in de TCO certified database én het percentage 'post-consumer recycled plastic content' staat vermeld, dan prevaleert te allen tijde deze registratie boven andere ISO14024 Ecolabels. c) Indien W.16.2.1. niet van toepassing is binnen de Raamovereenkomst én het Product staat niet geregistreerd in de TCO certified database, dan prevaleert een registratie in het EPEAT register (waarbij criterium 4.2.1.2 is geconformeerd en het percentage gerecyclede kunststoffen specifiek vermeld staat) boven technische productspecificaties of andere documentatie van de Fabrikant waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. Opdrachtnemer dient deze registratie in het EPEAT register vooraf te melden aan de Opdrachtgever. d) Indien zowel ad a, b en c niet van toepassing zijn, dient Opdrachtnemer dit aan te tonen via de technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan en dient Opdrachtgever vooraf schriftelijk akkoord te zijn. e) Opdrachtnemer is vrijgesteld van dit criterium indien er hergebruikte of refurbished Producten worden geleverd. *Toelichting* *Definitie gerecycled materiaal:* Materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase). Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct. Kenmerkend voor recycling is dat het materiaal gescheiden wordt tot een zo zuiver mogelijke grondstof en aan het begin van een productieproces wordt heringevoerd. Op voorhand van het recyclingproces is doorgaans niet bekend in welk eindproduct het materiaal terecht komt. Doorgaans is een bewerking nodig om de materialen opnieuw in te kunnen zetten in de oorspronkelijke of andere toepassing. *Definitie hergebruikte (of refurbished) producten of onderdelen:* producten of onderdelen die al in gebruik zijn geweest in dezelfde, oorspronkelijke vorm. Gerecyclede grondstoffen vallen niet onder deze definitie, aangezien deze via een omvormproces zijn verkregen; bij recycling wordt de oorspronkelijke vorm van het product niet behouden.
E.16.3.7	Producten geleverd in bulkverpakkingen. Alleen op expliciet verzoek van de Deelnemer kan hiervan worden afgeweken.
E.16.3.8	De Opdrachtnemer dient op verzoek van CCM of Deelnemer een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn

	Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
E.16.3.9	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 100% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten. Toelichting • Er dient voldaan te worden aan het Besluit beheer verpakkingen 2014. • Gerecycled materiaal: materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase). Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct.
E.16.3.10	Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 100% uit gerecycled materiaal te bestaan. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten. Toelichting • Er dient voldaan te worden aan het Besluit beheer verpakkingen 2014. • Gerecycled materiaal: materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase). Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct.
E.16.3.11	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorkomen dat bij Producten en Diensten additionele componenten worden geleverd waar de Deelnemer geen behoefte aan heeft. Mocht dit onverhoeds plaatsvinden dient Opdrachtnemer deze additionele componenten retour te nemen en: • gereed te maken voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is; • indien hergebruik niet mogelijk is, dienen de producten te worden gerecycled, conform de vigerende richtlijn Waste of Electrical and Electronic Equipment (WEEE-richtlijn).

	Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als: • de producten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en • de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en • de Opdrachtnemer als fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register.
E.16.3.12	Personeel van Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour.
E.16.3.13	In geval de Producten worden verworven via Huur dient de Opdrachtnemer ten minste 80% van de ingeleverde Producten in te zetten voor een tweede / derde leven. Bij terugname van Producten is Opdrachtnemer verplicht een check te doen op het zorgvuldig schonen van de gegevens, conform richtlijnen rijksoverheid. Indien er onverhoopt data op het device achterbleven is, is Opdrachtnemer verplicht deze te wissen.
E.16.3.14	Net van toepassing.
E.16.3.15	De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor hergebruik. *Definitie hergebruikte producten of onderdelen:* Producten of onderdelen die al in gebruik zijn geweest in dezelfde, oorspronkelijke vorm. Gerecyclede grondstoffen vallen niet onder deze definitie, aangezien deze via een omvormproces zijn verkregen; bij recycling wordt de oorspronkelijke vorm van het product niet behouden.
E.16.3.16	De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor recycling en bestaan niet uit multilayers samengesteld materiaal.
E.16.3.17	Opdrachtnemer voorziet in een End of Life Management proces om de impact op het milieu te minimaliseren, waaronder hergebruik Producten en accessoires. Dit proces wordt ook daadwerkelijk onafhankelijk toetsbaar toegepast.
E.16.3.18	In geval van verwerving via Huur worden Producten die niet geschikt zijn voor herinzet duurzaam gerecycled / gedeassembleerd in hoogwaardige grondstoffen die circulair kunnen worden ingezet voor nieuwe producten. *Mogelijke bewijslast:* Rapportage over circulaire recycling, zie bijlage 10 standaard rapportages.
E.16.3.19	Opdrachtnemer draagt op verzoek van Deelnemer zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, hergebruiken en recyclen van de te leveren producten (niet in eigendom van Opdrachtgever) en zorgt ervoor dat:

	• data dragende producten worden ingezameld in een beveiligde omgeving, zodat datalekken worden voorkomen (conform Bijlage 6 – Beveiliging); • de data van alle ingezamelde data dragende producten wordt gewist; • de gebruikte producten worden klaargemaakt voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is; • indien hergebruik niet mogelijk is, de producten worden gerecycled, conform de vigerende WEEE-Richtlijn. Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als: • de producten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en • de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en • de Opdrachtnemer als fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register. De opdrachtnemer rapporteert jaarlijks: welk percentage van de ingenomen producten is klaargemaakt voor hergebruik en welk percentage van de ingenomen producten is gerecycled.
E.16.3.20	Niet van toepassing.
E.16.3.21	Opdrachtnemer dient op de Product overzichtspagina van haar webshop per Product prominent de volgende elementen te vermelden: • de CO2 Footprint conform E.16.2.6; • de eerlijke CO2 prijs (in Euro, naar boven afgerond op een heel getal); • op de specifieke Product pagina dient een weblink aanwezig te zijn naar de volledige milieurapportage van de fabrikant van het desbetreffende Product. • de repareerbaarheidsscore inclusief kleurcodering conform Franse wetgeving;  *Toelichting Ad2:* Dit betreft een pilot binnen deze overeenkomst gericht op aspecten van zgn. 'True Pricing', waarbij een interne rekenprijs als instrument voor bewustwording binnen de Rijksoverheid wordt gebruikt om te werken richting een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030. Deze Eerlijke CO2-prijs dient gelezen te worden als additionele maatschappelijke kosten welke direct samenhangen met de Koop/Huur van het Product. Om de maatschappelijke effecten als gevolg van broeikasgasuitstoot te kunnen verrekenen, zijn er in Nederland verschillende initiatieven gelanceerd, waaronder door de Gemeente Amsterdam en de Provincie Utrecht. De Provincie Utrecht heeft het Klimaatverbond Nederland gevraagd te adviseren over de hoogte van een eerlijke CO_2-prijs. Dit heeft, mede op basis van onderzoek van het Duitse

	milieuministerie geleid tot een prijs van 875 euro per ton CO_2 prijs wordt als uitgangspunt gebruikt vanaf de ingangsdatum van deze overeenkomst en dient derhalve gebruikt te worden voor Ad 2. Dit bedrag kan jaarlijks door Opdrachtgever gewijzigd worden en wordt in desbetreffend geval in december voorafgaand aan het nieuwe kalender eenzijdig vastgesteld door Opdrachtgever en kenbaar gemaakt aan Opdrachtnemer. De basis voor de eerlijke CO2-prijs betreft de CO2 Footprint conform E.16.2.7. De Eerlijke CO2 prijs dient zichtbaar te zijn naast het aangeboden tarief van het Product conform de voorwaarden van deze overeenkomst. *Voorbeeld:* CO2 Footprint van het Product is 150kg CO2-eq. x (€875/1.000 kg) = €131,25. Het aangeboden tarief van het Product conform de voorwaarden van deze overeenkomst is €950,50 Euro. De afgeronde Eerlijke CO2-prijs is dan €950,50 + €131,25 = €1082. NB: Dit betreffen geen kosten die opgenomen dienen te worden in de tariefstelling, het betreft puur een interne rekenprijs voor de Rijksoverheid. Dit heeft tevens geen betrekking of invloed op het gebruik van de eisen en wensen op het gebied van CO2 compensatie. *Toelichting Ad3:* Dit betreft het percentage recyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021) welke normaliter vermeld staat in de milieurapportage van de fabrikant (danwel door fabrikant beschikbaar wordt gesteld).
E.16.3.22	Opdrachtnemer verplicht zich om op verzoek van Deelnemer in haar offerte een financieel voorstel op te nemen (bijv. d.m.v. een korting) voor de inruil van Producten (binnen de scope van deze overeenkomst) welke bij Deelnemer overtollig zijn geworden (bijv. door end-of-life) en bij Deelnemer in eigendom zijn. Opdrachtnemer geeft na inname aan welk percentage van de ingeleverde Producten in te zetten is voor een tweede / derde leven. Bij terugname van Producten is Opdrachtnemer verplicht een check te doen op het zorgvuldig schonen van de gegevens, conform richtlijnen Rijksoverheid. Indien er onverhoopt data op het Device achterbleven is, is Opdrachtnemer verplicht deze te wissen. Afstemming en inrichting van de bijbehorende processen geschiedt in overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer, desbetreffende afspraken worden tevens vastgelegd in de DAP DCM-Opdrachtnemer. *Verificatie:* Rapportage over de circulaire recycling en percentage herinzet (zie bijlage 10 Standaard rapportages). Hiervoor gelden onverlet de eisen uit paragraaf 13.1 E.16.3.18 en E.16.4.7.

16.3.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.3.1	n.v.t.		
W.16.3.2	n.v.t.		
W.16.3.3	n.v.t.		
W.16.3.4	n.v.t.		
W.16.3.5	n.v.t.		
W.16.3.6	n.v.t.		
W.16.3.7	Indien Inschrijver kan aantonen dat de in het Product aanwezige (conflict)mineralen in de toeleveringsketen op verantwoorde wijze worden ontgonnen, wordt dit hoger gewaardeerd. Het gaat om de volgende (conflict)mineralen: • kobalt • tantaal, tin, wolfraam, goud (ook bekend als 3TG) Onder verantwoord ontginnen wordt verstaan: ontginnen waarbij de Responsible Minerals Assurance Process standaard, of een gelijkwaardige standaard, wordt gevolgd. Voor de hogere waardering dient de inschrijver alleen samen te werken met toeleveranciers in de toeleveringsketen, die kunnen aantonen dat de genoemde (conflict)mineralen op verantwoorde wijze worden ontgonnen. Aan dit criterium wordt in ieder geval voldaan als de smelters die de gebruikte materialen in het te leveren product smelten, zijn opgenomen in de lijst van het Responsible Minerals Initiative. Indien een smelter die de gebruikte materialen in het te leveren product smelt niet op deze lijst staat, en evenmin op andere wijze kan worden aangetoond dat de smelter voldoet aan de Responsible Minerals Assurance Process standaard, dient de Inschrijver de samenwerking te beëindigen of zich in te spannen met toeleveranciers om te zorgen dat de smelter binnen een jaar wel op de lijst staat. Indien de smelter na een jaar nog niet op de lijst staat en evenmin op andere wijze kan worden aangetoond dat de smelter voldoet aan de Responsible Minerals Assurance Process standaard, dient de samenwerking te worden beëindigd. *Hergebruik of refurbished producten* Wanneer de inschrijver hergebruikte of refurbished producten aanbiedt, geldt dit criterium alleen voor eventueel toegevoegde nieuwe onderdelen. Indien aan het refurbished product geen nieuwe onderdelen zijn toegevoegd krijgt het aangeboden product automatisch de hoogste waardering.		75

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit 'TCO-certified generatie 8'. Mogelijke bewijsmiddelen De betreffende smelters en raffinaderijen van kobalt, tin, tantaal, wolfraam en goud moeten aantoonbaar voldoen aan: • de Responsible Minerals Assurance Process standaard of een gelijkwaardige standaard; of, • ~~gelijkwaardig keurmerkcertificaat;~~ • toets die voldoet aan de uitgangspunten van de OECD Due Diligence Guidance of gelijkwaardig		
W.16.3.8	Opdrachtnemer mag alleen Producten leveren van fabrikanten die zich committeren aan het verstrekken van een Circulair Product Paspoort (ook wel grondstoffen- of materialenpaspoort genoemd) waarin, voor op zijn minst de geleverde productgroep, transparant het grondstoffenverbruik wordt weergegeven. Dit mag ook door middel van een softwarematige oplossing, zoals een online portaal of inzicht in een blockchain tool. Het Circulair Product Paspoort omvat in ieder geval de onderstaande elementen: **A. Grondstoffen** *A1. Grondstoffensamenstelling* A1.1 Een lijst met alle grondstoffen in gram verwerkt in het product. A1.2 Een lijst met alle gerecyclede grondstoffen in gram verwerkt in het product en in % van het totale gewicht. A1.3 Een lijst met alle kritieke grondstoffen in gram verwerkt in het product. A1.4 Een lijst met alle Zeer Zorgwekkende stoffen in gram verwerkt in het product. *A2. Terugwinning van grondstoffen bij recycling* A2.1 Een lijst met alle teruggewonnen grondstoffen in gram en als percentage (%) ten opzichte van de oorspronkelijke hoeveelheid gram die verwerkt was in het product. A2.2 Een lijst met alle teruggewonnen kritieke grondstoffen in gram en als percentage (%) ten opzichte van de oorspronkelijke hoeveelheid gram die verwerkt was in het product. *A3. Hulpgrondstoffensamenstelling* A3.1 Een lijst met benodigde hulpgrondstoffen in gram gedurende de gehele levenscyclus. Hulpgrondstoffen (hulpbronnen) zijn grondstoffen die benodigd zijn om het product te produceren, maar dit zijn niet de grondstoffen die in het product zelf verwerkt zijn.		75

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	Hulpgrondstoffen zijn onder andere: machines, gebouwen, voertuigen, ondersteunend materieel, fossiele brandstoffen, water, zand, residu's van smelterijen en raffinaderijen, complexe mijnconcentraten en residu's, productieafval **B. Milieu impact** B1. Levens Cyclus Analyse (LCA) conform E.16.2.7. De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel *carbon footprint*, uitgedrukt in CO2-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard' of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. B2 De impact van de levenscyclus van een product op de biodiversiteit. Biodiversiteit is een term die we gebruiken om de rijkdom van de natuur aan te duiden. Het gaat om de grote verscheidenheid aan dieren, planten, schimmels en habitats en ecosystemen. Twee methodieken om de impact van bedrijven of hun producten en diensten op biodiversiteit te bepalen zijn GLOBIO en ReCiPe. Voor meer informatie verwijzen wij u tevens naar het onderzoek in opdracht van Platform Biodiversiteit, Ecosystemen en Economie. **C. Waardebehoud** *C1. Levensduur* C1.1 De werkelijke levensduur in jaren inclusief (eventueel) hergebruik. De levensduur is de totale gebruiksfase van het product in jaren. C1.2 Productgarantie in jaren (mogelijk wettelijk vastgesteld). C1.3 Aantal jaren aangeboden volledige product support zoals (preventief) onderhoud, reparatie, beschikbaarheid van reserve-onderdelen. C1.4 Aantal jaren aangeboden software support (updates en upgrades). *C2.Toepassing van hergebruik onderdelen* C2.1 Een toelichting m.b.t. in hoeverre er onderdelen van het product kunnen worden hergebruikt en/of worden hergebruikt op het moment dat het gehele product niet meer bruikbaar is. Bijvoorbeeld % hergebruik van onderdelen, lijst met hergebruikte onderdelen, toepassing van hergebruik van onderdelen. *C3.Toepassing van gerecyclede grondstoffen* C3.1 Een toelichting m.b.t. voor welke toepassing de teruggewonnen grondstoffen d.m.v. recycling gebruikt zijn. In hoeverre zijn de		

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	gerecyclede grondstoffen gebruikt voor een hoogwaardiger, zelfde of laagwaardiger toepassing. *C4. Toepassing van alternatieve grondstoffen* C4.1 Een toelichting aangaande het toepassen van alternatieve (hulp-)grondstoffen ter vervanging van gebruikte kritieke en schaarse grondstoffen.		

16.4 Milieu



16.4.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.4.1	Opdrachtnemer beschikt over een ISO14001 milieumanagementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: • milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie; • concrete maatregelen die de fabriek heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de **bedrijfsprocessen** die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal; • hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten; • hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd. *Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit 'TCO-certified generatie 8'* *Toelichting* Hieraan wordt voldaan middels: • ISO 14001-certificaat of een gelijkwaardig certificaat; • verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.
E.16.4.2	De Opdrachtnemer levert alleen producten van fabrieken die over een milieumanagementsysteem beschikken waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: • milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie;

	• concrete maatregelen die de fabriek heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de **bedrijfsprocessen** die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal; • hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten; • hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd. *Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit 'TCO-certified generatie 8'* *Toelichting* Hieraan wordt voldaan middels: • ISO 14001-certificaat, EMAS-certificaat, of een gelijkwaardig certificaat; • verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.
E.16.4.3	De achtergrondverlichting van lcd-schermen mag geen kwik bevatten. *Toelichting* Dit criterium is (deels) gebaseerd op 'GPP-criteria van de EU voor computers en schermen 2016'. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. Apparatuur met een EU Milieukeur certificaat voldoet in elk geval aan deze eis. Deze eis kan ook aangetoond worden met een technische dossier van de fabrikant, met een keuringsrapport van een erkende instantie waaruit blijkt dat de producten aan de gestelde eisen voldoen of gelijkwaardig.
E.16.4.4	Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g (bij mobiele telefoons: 5g) mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden). *Toelichting* Dit criterium is (deels) gebaseerd op 'GPP-criteria van de EU voor computers en schermen 2016'. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. Apparatuur met een EU Milieukeur certificaat voldoet in elk geval aan deze eis. Deze eis kan ook aangetoond worden met een technische dossier van de fabrikant, met een keuringsrapport van een erkende instantie waaruit blijkt dat de producten aan de gestelde eisen voldoen of gelijkwaardig. Voor de productgroep accessoires kan dit ook aangetoond worden met een certificering waaruit blijkt dat er geen schadelijke stoffen in de producten zitten, zoals de RoHS, REACH en de CE-certificeringen of gelijkwaardig.

E.16.4.5	Producten dienen te voldoen aan vigerende REACH wetgeving. Voor nieuwe producten geldt dat de vigerende REACH wetgeving van toepassing is. Voor hergebruikte producten/ onderdelen geldt dat de geldende REACH wetgeving ten tijde van productie van toepassing is.
E.16.4.6	Producten dienen te voldoen aan vigerende RoHS wetgeving. Voor nieuwe producten geldt dat de vigerende RoHS wetgeving van toepassing is. Voor hergebruikte producten/onderdelen geldt dat de geldende RoHS wetgeving ten tijde van productie van toepassing is.
E.16.4.7	Opdrachtnemer draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, hergebruiken en recyclen van de te leveren producten (niet in eigendom van Opdrachtgever of KMR) en zorgt ervoor dat: • datadragende producten worden ingezameld in een beveiligde omgeving, zodat datalekken worden voorkomen (conform Bijlage 6 – Beveiliging); • de data van alle ingezamelde datadragende producten wordt gewist; • de gebruikte producten worden klaargemaakt voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is; • indien hergebruik niet mogelijk is, de producten worden gerecycled, conform de vigerende WEEE-Richtlijn. Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als: • de producten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en • de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en • de Opdrachtnemer als fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register. De opdrachtnemer rapporteert jaarlijks: welk percentage van de ingenomen producten is klaargemaakt voor hergebruik en welk percentage van de ingenomen producten is gerecycled.

16.5 Ketenverantwoordelijkheid (ISV)



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

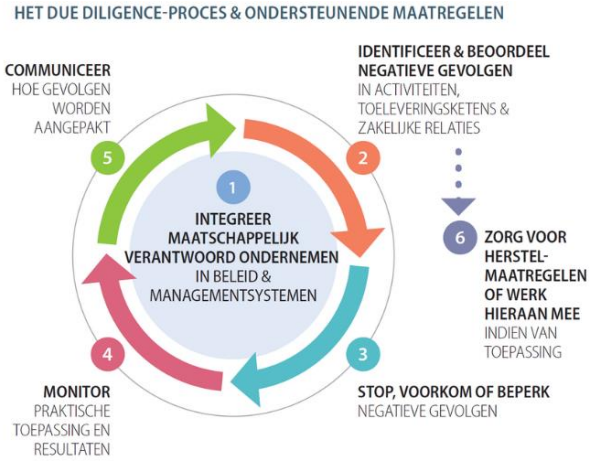
16.5.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.5.1	Opdrachtnemer committeert zich op het naleven van de ISV, zoals uitgewerkt in de contractbepaling in bijlage 14 - Internationale Sociale Voorwaarden en bijlage 10 - Standaard rapportages.
E.16.5.2	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten. • De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98). • De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan de CCM en DCM te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.
E.16.5.3	Risicoanalyse Dienstverlening– uiterlijk 3 maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de Overeenkomst wordt een risicoanalyse door Opdrachtnemer aan CCM en DCM aangeleverd waarin het volgende is opgenomen: 1. haar eigen MVO beleid; 2. een beschrijving van de gehele keten van het productieproces (van grondstoffen tot en met ten minste final assembly); 3. een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan de CCM te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.
E.16.5.4	Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de Overeenkomst wordt een plan van aanpak door Opdrachtnemer verstrekt aan CCM om de risico's die in de risicoanalyse uit eis E.16.5.3 zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: 1. een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren;. 2. een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; 3. een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.

	Indien de opdrachtnemer aangesloten is bij een IMVO-sectorconvenant, kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. De opdrachtnemer kan hier melding van maken in het plan van aanpak. Ook wanneer opdrachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in het plan van aanpak gemeld worden. Het betekent echter niet dat de opdrachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet. Opdrachtnemer dient te controleren of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, zal de opdrachtnemer in zijn plan van aanpak moeten uitwerken welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd gaan worden om deze te mitigeren. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan de CCM te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.
E.16.5.5	Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer aan CCM jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: 1. een risicoanalyse zoals beschreven onder eis E.16.5.3; 2. de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; 3. de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; 4. informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands of Engels opgesteld zijn. Bij de invulling van deze verplichtingen dient opdrachtnemer uit te gaan van: de handreiking due diligence voor bedrijven, zoals raadpleegbaar via de handreiking due-diligence voor bedrijven Opdrachtnemer kan daarnaast ook gebruik maken van onderstaande informatie en handreikingen: • PIANOo website over internationale sociale voorwaarden; • OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen; • RBA Practical Guide. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan de CCM te bewijzen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.

16.5.2 Wensen

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



Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.5.1	Opdrachtnemer conformeert zich tot het integraal uitvoeren van het Due Diligence proces op basis van de 6 stappen/indicatoren van het OECD-framework: 1. MVO en due diligence voor de waardeketen verankeren in beleid en management | Indicator 1; a. Opdrachtnemer heeft openlijk toegezegd om due diligence uit te voeren zoals omschreven in de OECD-richtlijnen b. Opdrachtnemer heeft op bestuursniveau verantwoordelijkheden voor MVO toegekend. 2. De belangrijkste risico's in de waardeketen voor telecommunicatie diensten vaststellen en beoordelen | Indicator 2; a. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij hardware expliciet hebben aangewezen als een product waarvoor belangrijke sociale en milieurisico's gelden in de waardeketen. b. Opdrachtnemer kan aantonen (bijvoorbeeld via een LCA of een andere analyse van de volledige levenscyclus of waardeketen) dat zij specifieke		75

	belangrijke sociale en milieurisico's voor hardware hebben vastgesteld en beoordeeld. c. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij belanghebbenden op zinvolle wijze hebben betrokken bij het in kaart brengen en beoordelen van risico's 3. Belangrijke risico's in de waardeketens van hardware aanpakken | Indicator 3; a. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij een actieplan ontwikkeld hebben (bijvoorbeeld via een corrigerende maatregel vanuit RBA (en EcoVadis) / een stappenplan voor verbetering of een andere methode) om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico aan te pakken. b. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij ten minste één specifiek sociaal of milieurisico effectief hebben aangepakt. c. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij belanghebbenden op zinvolle wijze hebben betrokken bij aanpakken van risico's. 4. Volgen van maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketens van productie van hardware aan te pakken | Indicator 4; a. Opdrachtnemer kan met 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 hardware in kaart te brengen en aan te pakken | Indicator 5 a. Opdrachtnemer heeft openbaar gecommuniceerd over maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketen van hardware 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 hefboompunten zoals smelt- en raffinagebedrijven. 6. Herstel van schadelijke effecten in de waardeketen van hardware 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. *Toelichting:* • OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen		

16.6 Diversiteit & Inclusie



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

16.6.1 Wensen

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

16.7 Sociale Aspecten (Social Return)



Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:

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

Als de in 16.7 onder punt a t/m l genoemde wetten worden opgevolgd door nieuwe wetten, dan verwijzen deze punten voortaan naar deze nieuwe wetgeving.

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

16.7.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.7.1	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de Loonsom.
E.16.7.2	Opdrachtnemer dient maximaal 3 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst een plan van aanpak / inrichtingsplan in, waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak

Nr.	Omschrijving
	moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten: • totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over het contract te halen waarde van de Loonsom.
E.16.7.3	De opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: • totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over deze periode gehaalde waarde van de Loonsom. Indien gebruik wordt gemaakt van Wizzr, vervalt voor Opdrachtnemer de bovenstaande rapportagewijze en geschiedt verantwoording middels de software.

16.7.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.7.1	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 6,0% social return op de Loonsom.		30
W.16.7.2	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 7% social return op de Loonsom.		60
W.16.7.3	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 8,0% social return op de Loonsom.		90

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.7.4	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 9,0% social return op de Loonsom.		120
W.16.7.5	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 10,0% social return op de Loonsom.		150

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

Deel D: Migratie

17. Toelichting Migratie

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

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

18. Aanvang Raamovereenkomst

18.1 Inrichten Prestatie

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

18.2 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

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

19. Einde Raamovereenkomst

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