

## Bijlage 6 Programma van Wensen

### Wens A: Betere recycling van (kritische) grondstoffen wordt hoger gewaardeerd (10 punten)

Verwerking van ICT-hardware na einde levensduur

De inschrijver dient een plan van aanpak in te dienen waarin het aan te bieden 'take-back programma' wordt beschreven. In het plan van aanpak moet duidelijk worden omschreven of en zo ja in welke mate de producten worden hergebruikt en hoe de recycling plaatsvindt. Indien het niet mogelijk is om het product te hergebruiken dient deze zorgvuldig te worden gerecycled conform de vigerende WEEE-Richtlijn.

In het plan van aanpak geeft de inschrijver tenminste aan:

- Hoe het take-back programma is ingericht.
- Welke van de door inschrijver te leveren producten, in dit geval laptops en mobiele telefoons, kunnen worden hergebruikt, de manier waarop dit gebeurt en in welke mate hergebruik zal plaatsvinden.
- Welke van de door inschrijver te leveren 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 [www.nationaalweeeregister.nl/](http://www.nationaalweeeregister.nl/).
- Welke (kritische) grondstoffen de verwerker, waar de inschrijver de producten laat recyclen, op dit moment terugwint uit de te leveren producten en in welke mate. Hierbij wordt aangegeven welke van de, voor dit producttype relevante, 26 kritische grondstoffen\* wel of niet worden teruggewonnen.
- Of, en zo ja, hoe de inschrijver zich samen met de verwerker die de producten recyclet, inzet om in de toekomst meer grondstoffen terug te winnen. Indien een inschrijver niet zelf contact heeft met de verwerker, kan hij aangeven hoe zijn toeleveranciers zich samen met een verwerker inzetten om in de toekomst meer grondstoffen terug te winnen, indien dit bij de inschrijver bekend is.

\* Hierbij wordt ten minste ingegaan op het terugwinnen van de kritische grondstoffen die voor dit producttype relevant zijn. De Europese Commissie identificeert de volgende 26 kritische grondstoffen: antimoon, bariet, beryllium, bismut, boraat, fluoriet, fosforiet, fosfor, gallium, germanium, hafnium, helium, indium, kobalt, magnesium, natuurlijke grafiet, natuurlijk rubber, niobium, platina-groep metalen (PGM's), scandium, siliciummetaal, tantaal, vanadium, wolfram, vanadium, zware en lichte zeldzame aardmetalen, in het rapport 'Study on the review of the list of Critical Raw Materials'.

Een beter plan van aanpak 'take-back programma' wordt hoger gewaardeerd. Het plan van aanpak wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- SMART aanpak en doelen m.b.t.:
  - organisatie van het take-back-programma;
  - compleetheid van beschreven onderwerpen (de mate van kennis over de verwerking);
  - realiteitszin: stand van zaken, doelen, benodigde acties en tijdspad.
- De mate waarin producten worden hergebruikt. Naarmate meer producten worden hergebruikt, wordt dit hoger gewaardeerd.
- In geval van recycling: Het aantal kritische grondstoffen dat wordt teruggewonnen (x van de 26). Naarmate meer kritische grondstoffen worden teruggewonnen, wordt dit hoger gewaardeerd.

Het Plan van Aanpak dient Smart geformuleerd te zijn. De door Inschrijver ingediende uitwerking mag maximaal drie (3) pagina's A4 beslaan, met lettertype Calibri 10.

### **Wens B: Plan van Aanpak afhandeling storingsmelden en defecten (20 punten)**

Inschrijver dient een plan van aanpak in te dienen waarin het proces staat beschreven dat gehanteerd wordt bij storingsmeldingen en defecten.

In dit plan van aanpak geeft inschrijver tenminste aan:

- De wijze waarop inschrijver in staat is om de storingsmeldingen en defecten af te handelen;
- Welke (reactie)termijnen worden gehanteerd;
- De wijze van diagnostiek, waarbij ingegaan wordt op wie doet wat;
- De wijze waarop wordt bepaald of on-site gerepareerd wordt of dat defecte product opgestuurd wordt;
- De wijze waarop bepaald wordt of reparatie of vervanging noodzakelijk is.

Inschrijver dient deze Wens SMART uit te werken. De door Inschrijver ingediende uitwerking mag maximaal vier (4) pagina's A4 beslaan, met lettertype Calibri 10.

### **Wens C: Plan van Aanpak bestelproces specificeren (20 punten)**

Inschrijver dient een plan van aanpak in te dienen waarin het proces staat beschreven dat gehanteerd wordt bij het bestelproces.

In dit plan van aanpak geeft inschrijver tenminste aan:

- De wijze waarop Inschrijver de aanvraag ontvangt en in behandeling neemt
- De wijze waarop Inschrijver aanvullende garantie aanbiedt, hierbij dient Inschrijver zowel in te gaan op verlengen van de fabrieksgarantie als het aanbieden van verschillende garantievormen;
- De wijze waarop Inschrijver tot een passende aanbieding komt;
- De wijze waarop Opdrachtgever de offerte in Opdracht kan geven;
- De wijze waarop Opdrachtgever op de hoogte wordt gehouden van de bestelstatus;
- De wijze waarop Inschrijver bijstuurt als het niet volgens planning loopt en op welke wijze Opdrachtgever hierover proactief geïnformeerd wordt;
- De wijze waarop de levering en controle van de levering plaatsvinden;
- De wijze waarop het retourproces is geregeld.

Inschrijver dient deze Wens SMART uit te werken. De door Inschrijver ingediende uitwerking mag maximaal drie (3) pagina's A4 beslaan, met lettertype Calibri 10.

### **Wens D: Clouddiensten t.b.v. uitleveren en configureren mobiele devices (10 punten)**

Inschrijver dient te beschrijven welke aanvullende diensten men kan bieden bij het configureren en uitleveren van (met name mobiele) devices.

In deze beschrijving geeft de inschrijver tenminste aan:

- De wijze waarop inschrijver in staat is om (mobiele) devices na aanschaf op te voeren in de daarvoor bestemde merk/type afhankelijke management portalen;
- De wijze waarop inschrijver in staat is om op verzoek van opdrachtgever indien nodig devices te configureren op basis van door opdrachtgever vastgestelde configuratie;
- De wijze waarop inschrijver in staat is om op verzoek van opdrachtgever indien nodig devices na configuratie ook georganiseerd uit te leveren aan eindgebruikers op werklocatie;
- De wijze waarop inschrijver in staat is om op verzoek van opdrachtgever indien nodig devices na configuratie ook op het thuisadres van de eindgebruiker te laten bezorgen;
- De wijze waarop inschrijver in staat is om op verzoek van opdrachtgever een (technisch) ondersteunende rol kan vervullen bij het gebruik van clouddiensten m.b.t. de configuratie en uitrol van devices.

Inschrijver dient de Wens SMART uit te werken. De door Inschrijver ingediende uitwerking mag maximaal drie (3) pagina's A4 beslaan, met lettertype Calibri 10.