

Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie

**IWR2025|Werkplekhardware|
Multifunctionele printers (MFP) en
netwerkprinters (NWP) (inclusief
accessoires en optionele Diensten)**

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.1
Referentie: IUC 202405066

Inhoudsopgave

Toelichting op deze Bijlage.....	5
Deel 1: Techniek en functionaliteit	6
1. Toelichting Techniek en functionaliteit.....	6
1.1. Algemeen	6
1.1.1. Scope.....	6
1.1.2 Buiten scope	6
1.1.3 Kernassortiment	7
1.1.4 Beheertooling	8
1.1.5 Speciale diensten.....	8
2. Techniek en functionaliteit.....	8
2.1. Algemeen	8
Eisen	8
2.2. MFP's en Netwerkprinters	10
2.2.1. Functionele basiseisen	10
2.2.2 Productgerelateerde software.....	17 +6
2.2.3 Beheertooling ten behoeve van het beheren van de Producten	18 +7
2.3. Security soft-/ hardware	19 +8
2.4. Huur.....	20 +9
2.4.1. Toelichting huur.....	20 +9
2.4.2. Eisen Huur	21 +0
2.5 Voorwaarden Tarieven.....	23 +1
Deel 2: Beheer en Organisatie	24 +2
3. Toelichting Beheer en organisatie	24 +2
3.1. Governance bij het Rijk	24 +2
3.2. Actoren.....	24 +2
3.3. Overleg.....	26 +4
3.4. Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer	26 +4
3.5. Dossier Afspraken en Procedures (DAP).....	27 +5
3.5.1. Centrale DAP	27 +5
3.5.2. Decentrale DAP.....	27 +5
3.6. Serviceherstelmaatregelen	27 +5
Escalatie.....	27 +5
Service credit regime	28 +6
Evaluatie en verbeterplan	28 +6
Step-in rights	29 +7
Audits.....	29 +7
4. Algemeen beheer en organisatie	30 +8
4.1 Eisen	30 +8
5. Governance.....	31 +9
5.1. Algemeen	31 +9
Eisen	31 +9
5.2. Overleg.....	31 +9
Eisen	31 +9
6. Serviceherstelmaatregelen	32 +0
6.1. Escalatie	32 +0

Eisen	3230
6.2. Service credit regime	3230
Eisen	3230
6.3. Evaluatie en verbeterplan.....	3331
Eisen	3331
6.4. Step-in rights.....	3331
Eisen	3331
6.5. Audit	3432
Eisen	3432
7. Online Portaal	3432
8. Service levels	3533
8.1. Servicedesk	3533
Eisen	3533
8.2. Incidentafhandeling via de servicedesk	3634
Eisen	3634
8.3. Garantieafhandeling	3836
Eisen	3836
8.4. Reparatie en onderhoud	3937
Eisen	3937
8.5. Innemen Producten en Diensten.....	4038
Eisen	4038
8.6. Prestatie op Locatie	4038
Eisen	4038
9. Advies.....	4038
Eisen	4038
10. Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren (BLAF)	4038
10.1. Bestellen	4038
Eisen	4038
10.2. Speciale Producten en Speciale Diensten	4240
Eisen	4240
10.3. Elektronisch bestellen en factureren.....	4240
Eisen	4240
10.4. NIET VAN TOEPASSING.....	4341
10.5. Leveren	4341
Eisen	4341
10.6. Accepteren	4442
Eisen	4442
10.7. Factureren	4442
Eisen	4442
11. Rapportages.....	4644
Eisen	4644
12. Configuratiebeheer	4745
Eisen	4745
13 Beveiliging	4745
Eisen	4745
14 NIET VAN TOEPASSING.	4947

Deel 3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	5048
15 Toelichting MVO	5048
15.1 Inkopen met Impact	5048
15.2 Circular & Fair ICT Pact	5048
15.3 Meest Duurzame Prestatie	5149
15.4 Relevante MVO Thema's.....	5250
16. Duurzaamheid	5351
16.1 Algemeen	5351
16.1.1 Eisen.....	5351
16.2 Klimaat.....	5755
16.2.1 Eisen.....	5755
16.2.2 Wensen	6463
16.3 Circulair.....	7270
16.3.1 Eisen.....	7270
16.3.2 Wensen	7876
16.4 Milieu	8380
16.4.1 Eisen.....	8380
16.5 Ketenvaantwoordelijkheid (ISV)	8582
16.5.1 Eisen.....	8682
16.5.2 Wensen	8784
16.6 Diversiteit & Inclusie	9188
16.6.1 Eisen.....	9288

Toelichting op deze Bijlage

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Hoofdpdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2025|WpHW|Multifunctionele printers (MFP) en netwerkprinters (NWP) (inclusief accessoires en optionele Diensten).

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

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

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

Binnen deze Bijlage worden de eisen en wensen beschreven voor de aanbesteding. In dit document wordt voor deze Aanbesteding de verkorte schrijfwijze gebruikt: IWR2025|MFP-NWP. Multifunctionele printers wordt verder beschreven als MFP's.

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

Deel 1: Techniek en functionaliteit

1. Toelichting Techniek en functionaliteit

1.1. Algemeen

1.1.1. Scope

De reikwijdte van de aanbesteding betreft de volgende zaken, voor zover niet uitgesloten (zie par. 1.1.2 hieronder): De verwerving van multifunctionele printers en netwerkprinters en daaraan gerelateerde Diensten en bijbehorende accessoires.

Koop en/of Huur	Printers	6.000 – 7.000 stuks
Verhouding Koop / Huur	Printers	20% : 80%
Verhouding zw/w – color	Printen	65% : 35%
Aantal afdrukken / mnd.	Zw/w	25 – 35 Mio
Aantal afdrukken / mnd.	Color	17 – 25 Mio

Bovenstaande aantallen zijn een globale raming gebaseerd op historie. In het kader van de beleidsdoelstellingen gericht op digitalisering, duurzaamheid en kostenreductie is het reduceren van het aantal multifunctionele printers een te verwachte strategische maatregel.

1.1.2 Buiten scope

De volgende zaken vallen niet onder de reikwijdte van deze Aanbesteding:

- professionele afdrukapparatuur/printers (voor bijv. reprografische omgevingen) welke afdruksnelheden ondersteunt ≥ 86 ppm monochroom (zwart/wit) én ≥ 50 ppm kleur (color) én tevens blanco papier ondersteunt ≥ 100 gr/m²;
- (multifunctionele) printers, faxen en scanners bedoeld voor persoonlijk gebruik. Deze producten kenmerken zich onder andere door tafelmodel, een laag volumegebied en de afwezigheid van opties, waaronder extra invoerladen;
- 3D-printing, omdat dergelijke functionaliteit nauwelijks verwantschap heeft met de bedoelde kantoorfaciliteiten, en omdat dit een volledig ander marktsegment is;
- printers voor specifieke gebruikstoepassingen, waaronder (doch niet uitsluitend) labelprinters, barcodeprinters, fotoprinters, mobiele printers voorpersoonlijk gebruik;
- grootformaat printers en plotters;
- scanners voor productieomgevingen (scanstraten);
- papier en andere afdrukmedia;
- reprografische dienstverlening;
- verbruiksartikelen, waaronder (doch niet uitsluitend) toner, voor de (multifunctionele) printers die niet behoren tot de scope van IWR2025|Multifunctionele printers en netwerkprinters.

De volgende werkplekgerelateerde ICT-infrastructuur middelen vallen niet onder scope van de Raamovereenkomst en zijn belegd bij andere IWR-aanbestedingen:

- IWR2021| Werkplekhardware |Laptops (incl. optionele accessoires en Diensten);
- IWR2021| Werkplekhardware |Beeldschermen (incl. optionele accessoires en Diensten);
- IWR2023| Werkplekhardware |iOS, iPadOS & MacOS (incl. optionele accessoires en Diensten);
- IWR2024| Werkplekhardware |Accessoires & Android devices (incl. optionele accessoires en Diensten). Dit betreft alle accessoires voor Android devices en accessoires voor

beeldschermen, laptops, vaste ICT werkplekken, iOS, iPadOS & MacOS die niet direct aan de verwerving van de werkplekhardware gekoppeld zijn;

- IWR2021| Werkplekhardware |Diensten. Dit betreft de niet direct aan de verwerving van werkplekhardware gekoppelde diensten. Dit betreft onder meer contractoverstijgende diensten die gerelateerd zijn aan de andere IWR2021|Werkplekhardware aanbestedingen.
- IWR2023|AV-middelen (incl. optionele diensten)
- IWR2024 Print Scan Management Oplossing (PSM-platform), programmatuur die wordt ingezet voor het aansturen van de MFP's (kopiëren, printen en scannen van fysieke documenten).

Bovengenoemde buiten scope IWR aanbestedingen/Raamovereenkomsten zijn inclusief diens opvolgende aanbestedingen/ Raamovereenkomsten.

1.1.3 Kernassortiment

Voor uniformiteit en standaardisatie van de ICT werkomgeving is een kernassortiment van Producten gedefinieerd. De Tarieven voor de Producten uit het kernassortiment zijn opgenomen in Bijlage 03 – Tarieflijst.

Producttype	Beoogde inzet in de ICT werkomgeving
MFP-A (Compacte A4 multifunctionele kleurenprinter)	Een multifunctionele printer, waarbij het voor de werkprocessen wenselijk is om de functionaliteit in de directe nabijheid beschikbaar te hebben van de Eindgebruiker. In deze situaties maakt het kopiëren, printen of scannen veelal onderdeel uit van het werkproces. (30-50 pag./min; 4 kleuren CMYK) In te zetten in ruimtes zoals bijvoorbeeld: loketten, servicebalies, besprekkamers, registratieprocessen.
MFP-B (A4/ A3 multifunctionele kleurenprinter)	Een multifunctionele printer voor generieke ICT werkomgevingen. (printen; kopiëren; scannen; stahoogte; 50-70 pag./min; 4 kleuren CMYK) In te zetten in ruimtes zoals bijvoorbeeld: generieke voorziening in de kantoren, service corners.
NWP-A (A4 kleuren netwerkprinter)	Een netwerkprinter voor ICT werkomgevingen waar de werkprocessen behoefte hebben aan een kleuren afdrukfaciliteit (30-40 pag/min). Voorbeelden: werkproces waarbij kleurenafdrukken worden gemaakt in de direct nabijheid van een werkplek; werkprocessen die zijn gekoppeld aan applicaties.

De MFP's zullen door meerdere Eindgebruikers worden gedeeld. Eindgebruikers kunnen de MFP's gebruiken nadat zij zich, behoudens uitzonderingen, hebben geautoriseerd, bijvoorbeeld met de Rijkspas.

1.1.4 Beheertooling

Met de beheertooling kunnen alle aangeboden Producten centraal vanuit één webinterface worden beheerd. Deze beheertooling kan zowel onpremise – in een datacenter van de overheid – als in de cloud draaien. De beheertooling wordt geleverd in een containerformaat.

Per deelnemer / system integrator kunnen een of meerdere instanties van de beheertooling draaien.

Voor het beheer van de hardware en firmware van de MFP en NWP wordt tooling geleverd.

Doel van de tooling is:

- Firmware updates;
- Configuratiebeheer;
- Foutrapportages;
- Statusrapportage;
- Gebruiksrapportage;
- Overnemen bedieningspaneel ter ondersteuning van de gebruiker.

1.1.5 Speciale diensten

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 uitgebreide beschrijving van deze procedure staat in Bijlage 5- Wijzigingsprocedure.

2. Techniek en functionaliteit

2.1. Algemeen

Eisen

Nr.	Omschrijving
E.2.1.1	Deelnemer kan de hoeveelheden te bestellen Producten bepalen. Deelnemer heeft geen minimale afnameverplichting. De Tarieven voor Producten in Bijlage 03 – Tarieflijst zijn van toepassing ongeacht het aantal te bestellen Producten.
E.2.1.2	De Producten zijn geschikt voor inzet binnen een grootzakelijke omgeving, waarbij zaken als hoge documentintensiteit, piekperiodes, dubbelzijdig- en hoofdzakelijk zwart-wit printen (standaard) gemeengoed zijn en bij 30% van de afdrukken kleur aanwezig is
E.2.1.3	De Producten voldoen aan de Europese- en Nederlandse wet- en regelgeving.
E.2.1.4	Opdrachtnemer dient fabrieksnieuwe- en/of een combinatie van fabrieksnieuwe-/ remanufactured Producten aan te bieden. Remanufacturing dient uitgevoerd te zijn conform BS 8887-220:2010 Design for Manufacture, Assembly, Deassembly and End-of-Life (MADE) Treatment standard of gelijkwaardig. Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van BS 8887-220:2010 Design for Manufacture, Assembly, Deassembly and End-of-Life (MADE) Treatment standard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer.
E.2.1.5	Niet van toepassing.

Nr.	Omschrijving
E.2.1.6	Opdrachtnemer garandeert bij zowel Koop als Huur van Producten, dat desbetreffende Producten vanaf de datum van levering minimaal zeven (7) jaar operationeel kunnen worden ingezet bij Deelnemer, dan-wel gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst indien deze langer is dan <u>zeven (7) jaar (bij conformering W.16.3.2)</u> . Hiertoe garandeert Opdrachtnemer onder andere de levering van onderhoud, beschikbaarheid van onderdelen en verbruiksmaterialen.
E.2.1.7	Opdrachtnemer levert enkel Producten welke gegarandeerd over minimaal 10 jaar software, firmware, driver -en beveiligingsupdates van het besturingssysteem (FDB-updates) van het Product (MFP/ NWP) beschikken vanaf de datum van levering.
E.2.1.8	Bij Koop van Producten geeft Opdrachtnemer de door de Fabrikant gegeven garanties onverminderd door aan de Deelnemer.
E.2.1.9	Opdrachtnemer staat het uitvoeren van een TEMPEST-behandeling toe. Het uitvoeren van een TEMPEST-behandeling heeft geen beperkende invloed op de productgaranties. (TEMPEST = Telecommunications Electronics Material Protected from Emanating Spurious Transmissions). Meer informatie over tempest (bescherming tegen verwerking gerubriceerde informatie op afstand/ spionage) is te vinden op: Nationale TEMPEST Autoriteit (NTA) Informatiebeveiliging AIVD
E.2.1.10	Deelnemer kan Producten bestellen voor Locaties van Deelnemer in het buitenland (Duitsland; België; ambassades; consulaten). De Tarieven in Bijlage 03 – Tarieflijst voor de koop van Producten zijn voor deze Locaties van toepassing. Overige Diensten, waaronder all-in onderhoud en fleet management worden in dat geval beschouwd als Speciale Dienst.
E.2.1.11	Alle te leveren Producten zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken (bijvoorbeeld: geen SIM-locks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen), tenzij Deelnemer, in uitzonderlijke gevallen hiervoor vrijstelling verleent.
E.2.1.12	Gedurende de periode dat een Product kan worden besteld bij Opdrachtnemer zijn er van de zijde van Opdrachtnemer geen dusdanige modificaties aan het Product, waardoor een wijziging aan het (operating)system-image noodzakelijk is die van invloed is op de werking van de in gebruik zijnde Producten van hetzelfde model bij Deelnemer.
E2.1.13	De Producten worden geleverd inclusief de laatste versie van hardwaregebonden systeemprogrammatuur waaronder firmware of microcode. Eventuele Gebruiksrechten (licenties) worden meegeleverd.
E2.1.14	Opdrachtnemer biedt verbeterde versies, Patches en nieuwe versies van geleverde Product gebonden software aan.
E2.1.15	De Opdrachtnemer levert de Producten op ieder door de Deelnemer gewenst adres binnen Nederland af en op verzoek van Deelnemer in het buitenland.
E2.1.16	Bij zowel Koop als Huur van de huidige- en nieuwe MFP's dienen deze printers te kunnen voldoen aan de aansluitvoorwaarden van het nieuwe Print Scan Management platform. De printers dienen <u>derhalve</u> een geïntegreerde, <u>tweede generatie ("Gen2")</u> "YSoft SafeQ Embedded Terminal" te ondersteunen. Zie voor meer informatie: https://www.vsoft.com/safeq/embedded-terminals https://www.vsoft.com/safeq/user-experience
E.2.1.17	De kosten van alle in Bijlage 2 – specificatie van de prestatie genoemde eisen en wensen zijn inbegrepen in de Tarieven van de Producten en Diensten die onder deze Raamovereenkomst worden afgenomen in Nadere overeenkomsten.
E.2.1.18	Leverancier heeft een leveringsverplichting om voor opdrachten van Rijksdienst Caribisch Nederland een lokale Onderaannemer te contracteren uit Caribisch Nederland om lokaal (onsite) support en andere ondersteunende activiteiten te verrichten. Vervallen.

Nr.	Omschrijving
E.2.1.19	Opdrachtnemer stelt per producttype uit het kernassortiment de model specifieke specificaties digitaal beschikbaar, middels: • Brochure van het model; • Specificatieblad van het aangeboden model; • Specificatieblad inzetgebied, waaronder het aanbevolen gemiddelde maandvolume, het maximaal toegestane maand piekvolume en maximale technische cumulatieve volume; • Specificatie van de samenstelling van het aangeboden model op basis van de fabrikantsspecifieke productconfiguratie (hoofdunit met de toegevoegde componenten); • Overzicht van alle beschikbare productconfiguratie opties voor het aangeboden Product, inclusief de adviesprijs. Op deze adviesprijs is het kortingspercentage configuratie opties van toepassing; • Alle documenten, brochures, certificaten dienen digitaal toegankelijk te worden gepubliceerd (WCAG compliant) conform de WDT. Opdrachtnemer stelt deze informatie tevens beschikbaar op het online portaal (de te downloaden PDF-documenten dienen te voldoen aan de WCAG).
E.2.1.20	Opdrachtnemer stelt per producttype de specificaties voor standaard, gerecycled, voorbedrukt briefpapier en speciale materialen zoals stickervellen, waaraan volgens de fabrikant de te gebruiken afdrukmaterialen dienen te voldoen digitaal beschikbaar. De specificatie is zodanig opgesteld dat deze afdrukmaterialen bij derden kunnen worden ingekocht. Opdrachtnemer garandeert dat afdrukmaterialen die conform specificaties worden gekocht de betrouwbaarheid van de Producten niet negatief beïnvloeden. Opdrachtnemer stelt deze specificaties tevens beschikbaar op het online portaal.
E.2.1.21	Niet van toepassing.
E.2.1.22	Opdrachtnemer stelt per producttype uit het kernassortiment de verklaring digitaal beschikbaar dat de Producten voldoen aan vereisten van informatieveiligheid, ISO 15408. Opdrachtnemer stelt deze verklaring tevens beschikbaar op het online portaal.
E.2.1.23	Opdrachtnemer stelt voor Producten waar (mogelijk) gevaarlijke stoffen in zitten en Producten waarin batterijen zitten de bijbehorende veiligheidsinformatiebladen/Material Safety Data Sheet(s) conform de meest actuele Europese ECMA 370 B1 standaard digitaal beschikbaar. Opdrachtnemer stelt deze informatie tevens beschikbaar op het online portaal.
E.2.1.24	De nieuw te leveren cardreader dient een Rijkspas accreditatie te hebben en ingebouwd te zijn in de MFP, voorzien van de laatste firmware. De configuratie dient Rijkspas ready te zijn.

2.2. MFP's en Netwerkprinters

2.2.1. Functionele basiseisen

Nr.	Omschrijving
	Algemeen
E.2.2.1	De MFP's zijn voorzien van documentinvoer voor de automatische verwerking van originelen. De originelen kunnen door de documentinvoer enkel- en dubbelzijdig worden verwerkt.
E.2.2.2	De Producten kunnen automatisch enkel- en dubbelzijdig afdrukken. De MFP's kunnen tevens enkel- en dubbelzijdig scannen.
E.2.2.3	Bij dubbelzijdig afdrukken is er geen productiviteitsverlies (geen snelheids- en kwaliteitsverlies) bij alle modeltypen in combinatie met het gebruik van standaard A4 papier (80 gr/m2).

E.2.2.4	Bij enkelzijdig en dubbelzijdig printen moet de voorzijde altijd op dezelfde zijde van het papier worden geprint. Dit om te voorkomen dat de eerste pagina van het document op voorbedrukt papier op de achterzijde van het papier wordt afgedrukt.
E.2.2.5	Printbestanden opgemaakt voor het Amerikaanse Letter formaat, worden zonder tussenkomst van een Eindgebruiker automatisch afgedrukt op A4 formaat. Deze functie is configureerbaar.
E.2.2.6	De configuratie instellingen van een Product kunnen via de beheertoolsing door de beheerder op afstand worden ingesteld en gewijzigd.
E.2.2.7	Het bedieningspaneel van een MFP kan door een beheerder via de beheertoolsing worden overgenomen.
E.2.2.8	Een externe poort, zoals USB (om via deze USB-aansluiting een document af te drukken of een gescand document op te slaan) dient te allen tijde te kunnen worden uitgeschakeld.
E.2.2.9	Niet van toepassing.
	Archiefwet
E.2.2.10	De afdrukken uit de Producten voldoen aan de vereisten voortvloeiend uit de Nederlandse Archiefwet, vastgelegd in de Archiefregeling 2015. Opdrachtnemer kan ervan uitgaan dat Deelnemer de geschikte afdrukmaterialen gebruikt.
E.2.2.11	De Producten zijn ISO 11798 gecertificeerd.
	Afdrukmedia
E.2.2.12	De Producten ondersteunen verschillende soorten afdrukmedia, waaronder gerecycled papier, voorbedrukt briefpapier, stickervellen, transparanten.
E.2.2.13	De Producten ondersteunen afdrukmedia die voldoen aan de norm NEN EN 12281:2002 of vergelijkbaar. De Producten ondersteunen de door de rijksoverheid in gebruik zijnde afdrukmedia: 1. Xerografisch print- en kopieerpapier (100% gerecycled); 2. Xerografisch print- en kopieerpapier conform ISO 9706; 3. Rijks Bank en Rijks Offset papier; 4. Rijks MC (machine coated) papier; 5. Net-zero en FSC certified papier.
	Rijkshuisstijl
E.2.2.14	De Producten zijn in staat de bij Deelnemer in gebruik zijnde (huisstijl en diacrieten en/of speciale tekens bijv. in buitenlandse namen) lettertypen af te drukken. Meer informatie over de huisstijl voor de rijksoverheid is te vinden op: https://www.rijkshuisstijl.nl/publiek/modules/folder/brandguide/default/grouplist.aspx?ItemId=1109
	Bediening
E.2.2.15	De Producten hebben een bedieningspaneel, dat via de beheertoolsing standaard kan worden ingesteld op de Nederlandse taal.
E.2.2.16	Niet van toepassing.
E.2.2.17	Het bedieningspaneel van de MFP's kan door de Eindgebruiker worden ingesteld op de Engelse taal.
E.2.2.18	Het bedieningspaneel van de MFP's kan via de beheertoolsing door een beheerder op afstand worden overgenomen. De beheerder kan alle functies die voor de Eindgebruiker beschikbaar zijn op het bedieningspaneel gebruiken.
E.2.2.19	De inrichting van het bedieningspaneel van de MFP's kan via de beheertoolsing worden aangepast.
E.2.2.20	Opdrachtnemer levert digitale instructiematerialen om de Eindgebruiker te ondersteunen bij het gebruik van de verschillende Producttypes.
E.2.2.21	Niet van toepassing.

E.2.2.22	Als een Product in een tijdsperiode niet wordt gebruikt, dient het Product terug te vallen op de standaard configuratie instellingen. Deze tijdsperiode is via configuratie instelbaar.
E.2.2.23	Na uitloggen van de Eindgebruiker dient een MFP terug te vallen na een vooringestelde tijdsinterval op de standaard configuratie instellingen en in de slaapstand.
E.2.2.24	Indien een MFP gedurende een tijdsperiode niet wordt gebruikt, wordt een ingelogde Eindgebruiker automatisch uitgelogd. Deze tijdsperiode is via de beheertoolsing instelbaar.
E.2.2.25	De status van een kopieer/print/scan opdracht is zichtbaar op het bedieningspaneel van een MFP.
<i>Storingen verhelpen door Eindgebruiker</i>	
E.2.2.26	De Producten zijn voorzien van een foutdiagnose (code) systeem waarmee de Eindgebruiker zelfstandig relatief simpele storingen kan verhelpen, bijvoorbeeld: • Papierlade bijvullen; • Verbruiksmaterialen *) vervangen/bijvullen; • Vastloper van papier oplossen; • Vastloper van originelen invoer oplossen. *) het betreft hier de verbruiksmaterialen waarvan Deelnemer en Opdrachtnemer zijn overeengekomen dat deze door de Eindgebruiker c.q. beheerder vervangen kunnen worden. Het betreft hier papier, inkt en/of toner cartridges en nietjes. Andere verbruiksmaterialen vallen zonder nadere afspraken onder all-in onderhoud. Het verhelpen van dit type storingen kan door de Deelnemer ook worden belegd bij de Dienst fleet management (indien Deelnemer deze Dienst afneemt).
E.2.2.27	Bij een Storing die oplosbaar is door de Eindgebruiker, wordt de Eindgebruiker door middel van instructies op het bedieningsdisplay begeleid om de Storing te verhelpen. De instructies zijn beschikbaar in de Nederlandse en Engelse taal. Als de storing te lang duurt, dient de printopdracht volledig te worden geannuleerd. De tijd dient instelbaar te zijn via de beheertoolsing.
E.2.2.28	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van digitale instructiematerialen voor het verhelpen van Storingen door de Eindgebruiker. De instructies zijn beschikbaar in de Nederlandse en Engelse taal. Opdrachtnemer stelt deze informatie tevens beschikbaar op het online portaal. Online portaal dient te voldoen aan WDT (Wet Digitale Toegankelijkheid).
Netwerk	
E.2.2.29	De Producten ondersteunen zowel IPv4, IPv6 als dual stack.
E.2.2.30	De Producten ondersteunen de volgende methoden voor het verkrijgen van een IP adres (dual stack): (1) Vast ingesteld (2) Variabel via DHCP server (3) Vast via een reserved IP adres in de DHCP server op basis van het MAC adres.
E.2.2.31	Alle netwerkconnectiviteit biedt ondersteuning voor IEEE 802.1x (bijvoorbeeld t.b.v. netwerkauthenticatie). Dit moet ook functioneren op basis van certificaten.

E.2.2.32	Auto-enrollment <u>alsmede automatisch uploaden</u> van 802.1x en andere certificaten dient mogelijk te zijn via de beheertooling; <u>zowel on- premise, als in een hybride en cloud omgeving.</u> <u>Onder automatisch updaten wordt verstaan:</u> - <u>Automatisch detecteren van printers welke nog geen certificaat hebben, daarna aanvragen van certificaat en toepassen van certificaat;</u> - <u>Automatisch detecteren van certificaten die gaan verlopen, aanvragen en vervangen (allemaal automatisch);</u> <u>Met de term 'automatisch updaten' wordt bedoeld dat dit zonder handmatige activiteiten kan worden gedaan.</u>
E.2.2.33	Alle producten uit het kernassortiment moeten minimaal zijn voorzien van en uitschakelbaar zijn: • UTP Ethernet RJ-45 aansluiting(en); • WIFI 6E (E) 802.11ax of hoger; • Bluetooth 5.4-5.2 of hoger; (voor Remanufactured Producten geldt minimaal Bluetooth 5.3); • Ondersteuning voor printen vanaf mobiele devices middels AirPrint of Mopria.
	<i>Afdrukkwaliteit, kleur, lijnen & grijstinten</i>
E.2.2.33	De modeltypen MFP-A en MFP-B geven een optimale kwaliteit van kleurenafdrukken, geschikt voor kantoor toepassingen. De afdrukkwaliteit van de afdrukken is consistent tussen twee onderhoudsintervallen.
E.2.2.34	Modeltype MFP-B geeft een optimale kwaliteit van kleurenafdrukken, geschikt voor onder andere afdrukken van rapporten. De afdrukkwaliteit van de afdrukken is consistent tussen twee onderhoudsintervallen. In het bijzonder de kleurstabiliteit van de kleurenafdrukken en de kwaliteit van de volvlakken. Het betreft geen reprografisch- en/of drukwerk.
E.2.2.35	Niet van toepassing.
E.2.2.36	Niet van toepassing.
E..2.2.37	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting zorg te dragen dat de afdrukkwaliteit van de Producten zodanig is dat de specifieke eisen van Deelnemer ten aanzien van de afdrukkwaliteit worden gerealiseerd tijdens de Beheerfase van de Producten. Deze inspanningsverplichting omvat onder andere: het inrichten en uitvoeren van het all-in onderhoud op de Producten zodat deze Producten voldoen aan de specifieke eisen voor afdrukkwaliteit. Deze afdrukkwaliteit is voor Deelnemer verifieerbaar door het afdrukken van een normdocument op een Product. Indien de Deelnemer afwijking constateert ten aanzien van de specifieke eisen voor de afdrukkwaliteit zal Opdrachtnemer deze middels correctief onderhoud herstellen. De kosten voor de uitvoering van deze inspanningsverplichting is inbegrepen in de Tarieven die zijn opgenomen in Bijlage 03 – Tarieflijst. Er kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht aan Deelnemer voor deze kosten.
	<i>Afrekenen van afdrukken</i>
E.2.2.38	Bij een origineel bestaande uit grijstinten wordt de afdruk aangemerkt als zwart-wit afdruk. Printen zijn gebaseerd op CMYK.
E.2.2.39	Bij een gemengde kopieeropdracht bestaande uit zwart-wit en kleurenoriginelen worden alleen de kleurenoriginelen als kleurenafdruk aangemerkt.

Met opmerkingen [JR1]: WIFI 6 hanteren, is al van 2019 en alle WIFI standaarden zijn backwards compatible. WIFI 6E is tevens veiliger dan 5.

Met opmerkingen [JR2R1]: Bluetooth 5.2 akkoord.

E.2.2.40	Bij een gemengde printopdracht bestaande uit zwart-wit en kleurenpagina's worden alleen de kleurenpagina's als kleurenafdruk aangemerkt.
	Printen
E.2.2.41	De afdrukresolutie is minimaal 600 x 600 dpi.
E.2.2.42	De Producten ondersteunen tenminste de printprotocollen Postscript Level 3, IPPs, PCL5C, PCL 5e, PCL 6. Indien PCL5C het PCL5e printformaat kan verwerken vervalt de eis voor PCL5e. De MFP's ondersteunen het printformaat direct PDF.
E.2.2.43	De ondersteunde printformaten worden automatisch herkend en verwerkt door de Producten.
	Kopiëren op MFP's
E.2.2.44	De kopieerfunctie kan middels de beheertoolsing worden uit- en ingeschakeld.
E.2.2.45	De Eindgebruiker kan het vergroten en verkleinen traploos instellen tussen 50% en 200% in stappen van 1%.
E.2.2.46	De afmeting van het origineel wordt automatisch herkend. De kopie wordt gemaakt op het best passende papierformaat.
	Scannen op MFP's
E.2.2.47	De scanfunctie kan middels de beheertoolsing worden uit- en ingeschakeld.
E.2.2.48	De kwaliteit van de scan kan op basis van de karakteristieken van het origineel door de Eindgebruiker worden bijgesteld. Ondersteund worden: tekst/foto mode, contrast, helderheid, achtergrondonderdrukking, licht/donker.
E.2.2.49	De MFP's ondersteunen tenminste de scanresoluties 200 dpi, 300 dpi en 600 dpi. De scanresolutie is instelbaar door de Eindgebruiker.
E.2.2.50	De MFP's ondersteunen tenminste de bitdieptes 1-bit (zwart-wit), 8-bit (grijswaarden) en 24-bit (kleur).
E.2.2.51	De standaard scanresolutie is middels de beheertoolsing instelbaar.
E.2.2.52	Originelen kunnen handmatig via de glasplaat worden gescand.
E.2.2.53	Gescande originelen, ook als deze handmatig per origineel via de glasplaat zijn gescand, kunnen in één scanbestand worden verwerkt én in afzonderlijke bestanden. Dit is door de Eindgebruiker instelbaar.
E.2.2.54	De MFP's moeten alle formaten (A5, A4, letter, A3 originelen) zowel enkel- als dubbelzijdig kunnen scannen.
E.2.2.55	Originelen van verschillende afmetingen (A5, A4, A3) worden in deze afmetingen verwerkt in het scanbestand. In een set originelen kunnen meerdere afmetingen door elkaar worden gebruikt.
E.2.2.56	De constructie van de origineleninvoer laat toe om een gebonden drukwerk, boek of prospect handmatig via de glasplaat te scannen.
E.2.2.57	Het scannen van originelen in zwart/wit, grijstinten en kleur is mogelijk. Dit is door de Eindgebruiker instelbaar.
E.2.2.58	De kwaliteit van de scan is een getrouwe weergave van de originelen en is zodanig dat o.a. identificatie mogelijk is op basis van een kopie identiteitsbewijs (met uitzondering van echtheidskenmerken).

E.2.2.59	De MFP beschikt over de functie om een scanbestand per e-mail te versturen (buiten de functionaliteit van het PSM platform). Deze functie kan in de beheertooling worden uitgeschakeld. De bestemming voor het scanbestand kan een door de Eindgebruiker instelbaar e-mail adres hebben. Ondersteund worden e-mail adres van Eindgebruiker, e-mail adres uit een Identityprovider (IDP) zoals Active Directory, e-mail adres met beperkte bestemmingen (@bestemming). De toegestane bestemmingstypen zijn door de beheerder configureerbaar.
E.2.2.60	Niet van toepassing.
E.2.2.61	De MFP beschikt over de functie om een scanbestand af te leveren op een bestandssysteem (buiten de functionaliteit van het PSM platform). Deze functie kan in de beheertooling worden uitgeschakeld. Het scanbestand kan worden afgeleverd via SMB, FTP, usb (indien aanwezig). De toegestane bestemmingstypen zijn door de beheerder configureerbaar.
E.2.2.62	Bij scan to mail en scan to folder functies van de MFP dienen de gescande originelen verzonden te worden zonder kwaliteitsverlies
E.2.2.63	Bij scan to mail van de MFP kan de maximale bestandsgrootte van het scanbestand worden geconfigureerd. Bij scanopdrachten waar de maximale bestandsgrootte wordt overschreden dient de scanopdracht over meerdere scanbestanden in meerdere e-mails te worden verdeeld. Dit is door de beheerder configureerbaar via de beheertooling.
E.2.2.64	Als bestandsformaten worden ondersteund: JPG, TIFF, PDF, doorzoekbare PDF en PDF/A-1b. <i>Niet op MFP's</i>
E.2.2.65	De niet-functie is aan te sturen met de printer driver.
E.2.2.66	Niet van toepassing.
E.2.2.67	Alle producten uit het kernassortiment moeten compliant zijn met de PSM printoplossing. Specificaties hiervan worden zo spoedig mogelijk aangeleverd door de Belastingdienst. Zie tevens E.2.1.16 en voor meer informatie: https://www.ysoft.com/safeg/user-experience
E.2.2.68	AI-functionaliteiten dienen vanuit de beheertooling centraal in- en uit te schakelen te zijn.
	Minimale kenmerken van producttype MFP-A
E.2.2.69	Voorzien van RADF origineleninvoer.
E.2.2.70	Voorzien van één invoerlade met een capaciteit van 250 vel.
E.2.2.71	Voorzien van één multipurpose invoer (aanvullend op de invoerlade).
E.2.2.72	Kan standaard origineel- en afdrukformaten A5 en A4 verwerken. Kan via de multipurpose invoer de invoerformaten A4, A5 en A6 verwerken.
E.2.2.73	Kan standaard dubbelzijdig afdrukken.
E.2.2.74	Voorzien van MFP-integratieplatform voor het installeren en gebruiken van software, waaronder minimaal de MFP-clients.
E.2.2.75	Kan optioneel worden uitgebreid met een tweede invoerlade met een capaciteit van 500 vel (optioneel leverbaar).
	Minimale kenmerken van producttype MFP-B
E.2.2.76	Niet van toepassing.
E.2.2.77	De MFP heeft een afdruksnelheid voor zwart-wit van 50-70 A4 enkelzijdige afdrukken per minuut.
E.2.2.78	Voorzien van DADF origineleninvoer (dubbelzijdige originelen verwerken in één enkele doorvoer).
E.2.2.79	De standaard-configuratie heeft minimaal 1 lade van 500 vel A3. En is maximaal uit te breiden tot 2000 vel A4. Maximaal voorzien van invoerladen met een capaciteit van 2000 vel A4 waarvan minimaal één geschikt is voor SRA3, met een capaciteit van 500 vel A3.
E.2.2.80	Voorzien van één multipurpose invoer (aanvullend op de invoerladen).

E.2.2.81	Voorzien van een geïntegreerde niet-functie. Dubbele functie: nieten in de bovenhoek, dubbel nieten in het plat.
E.2.2.82	Kan standaard origineelformaten A5, A4, A3 en afdrukformaten A5, A4, <u>en</u> A3 en-SRA3 -verwerken. Kan via de multipurpose invoer de invoerformaten A3, A4, A5 en A6 verwerken.
E.2.2.83	Kan standaard dubbelzijdig afdrukken zonder snelheidsverlies bij 80 gr/m2 A4 papier.
E.2.2.84	Voorzien van MFP-integratieplatform voor het installeren en gebruiken van oplossingen van onafhankelijke software ontwikkelaars, waaronder minimaal de MFP-clients.
E.2.2.85	Voorzien van een zij-uitvoer met een capaciteit van 3000 vel.
E.2.2.86	Niet van toepassing.
E.2.2.87	Op verzoek van Deelnemer kan optioneel worden uitgebreid met een 2 en 4-gats perforatie module. Aantal gaten instelbaar (optioneel leverbaar).
E.2.2.88	Niet van toepassing.
E.2.2.89	Niet van toepassing.
E.2.2.90	Niet van toepassing.
Minimale kenmerken van producttype NWP-A	
E.2.2.91	Niet van toepassing.
E.2.2.92	Voorzien van één invoerlade met een capaciteit van 500 vel A4.
E.2.2.93	Voorzien van één multipurpose invoer.
E.2.2.94	Heeft een afdruksnelheid voor zwart-wit van 30-40 A4 pagina's enkelzijdige afdrukken per minuut.
E.2.2.95	Kan via de invoerlade de afdrukformaten A5 en A4 verwerken. Kan via de multipurpose invoer de invoerformaten A4, A5 en A6 verwerken.
E.2.2.96	Kan worden uitgebreid met 2e invoerlade, ieder met een capaciteit van 500 vel (optioneel af te nemen).
E.2.2.97	Niet van toepassing.

2.2.2 Productgerelateerde software

Eisen

Nr.	Omschrijving
	Printer drivers
E.2.2.2.1	Opdrachtnemer levert aan Deelnemer printer drivers voor de aansturing van de Producten. Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid van en support op de printer drivers voor de actuele versies van de producent van gebruikelijke besturingssystemen, de opvolgende versies en nog door producent ondersteunde voorgaande versies. Printer drivers zijn uiterlijk 12 maanden na vrijgave van een besturingssysteem beschikbaar.
E.2.2.2.2	De printer drivers conflicteren niet met geïnstalleerde drivers en andere infrastructuur componenten.
E.2.2.2.3	Opdrachtnemer levert printer drivers die tenminste voorzien in de ondersteuning van de volgende omgevingen: actuele versies van werkplek- en server besturingssystemen waaronder Microsoft besturingssystemen zoals Windows 10, Windows 11, Windows server 2022 en de volgende versies hiervan gedurende de Beheerfase.
E.2.2.2.4	Opdrachtnemer levert printer drivers die tenminste voorzien in de ondersteuning van de volgende omgevingen: actuele versies van Ubuntu, Linux- en Unix werkplek- besturingssystemen en de volgende versies hiervan gedurende de Beheerfase.
E.2.2.2.5	Opdrachtnemer levert printer drivers die voorzien in de ondersteuning van de volgende omgevingen: Actuele versies van Apple werkplek- en mobiele besturingssystemen en de volgende versies hiervan gedurende de Beheerfase.
E.2.2.2.6	Opdrachtnemer levert printer drivers voor server-based omgevingen die voorzien in de ondersteuning van tenminste de volgende virtuele werkplekomgevingen: Citrix, VMWare, Azure. En volgende versies hiervan gedurende de Beheerfase.
E.2.2.2.7	Opdrachtnemer garandeert dat de printer drivers goed werken binnen Windows, Apple, Unix en gevirtualiseerde, bijvoorbeeld Citrix, omgevingen.
E.2.2.2.8	De printer drivers voor Windows zijn WHQL (Windows Hardware Quality Labs) of vergelijkbaar gecertificeerd.
E.2.2.2.9	De printer drivers voor Windows zijn gekeurd op basis van door Microsoft voorgeschreven procedures.
E.2.2.2.10	Distributie en Installatie van de printer drivers kan binnen de Windows omgeving plaatsvinden middels het Point and Print mechanisme of modernere methodes (SSCM of MSix).
E.2.2.2.11	Installatie van printer drivers op werkplekken van Eindgebruikers is mogelijk zonder reboot (zonder een nieuwe opstart) van deze werkplekken.
E.2.2.2.12	De printer drivers voor de Windows omgeving zijn beschikbaar in de Nederlandse en Engelse taal.
E.2.2.2.13	De printer drivers zijn beschikbaar voor de printformaten die door de Producten worden ondersteund.
E.2.2.2.14	De printer drivers zijn generiek/universeel inzetbaar voor alle modeltypen.
E.2.2.2.15	De invoerlades van de Producten kunnen vanuit de printer driver worden aangestuurd op ladenummer, logische naamgeving (vrij definieerbare, in sjablonen te gebruiken) en/of papierformaat + papiertype.
E.2.2.2.16	De printer driver voor MFP's heeft functionaliteit voor het door de Eindgebruiker instellen van: afdrukken in mono/kleur, dubbel-/enkelzijdig afdrukken, N-up (2,4) afdrukken, boekjes lay-out, wel/niet perforeren, wel/niet nieten, te gebruiken afdrukmedia, te gebruiken afdruktype normaal/beveiligd, te gebruiken invoerlade.

Nr.	Omschrijving
E.2.2.2.17	Het is mogelijk om, in het kader van milieu beperkende maatregelen, de daarmee samenhangende afdrukfunctionaliteit af te dwingen als standaard instelling middels de beheertooling. Wijzigingen van de Eindgebruiker in de functionaliteit worden, indien de bedrijfsapplicatie dit kan ondersteunen, naar de standaard instelling teruggezet.
E.2.2.2.18	Grijstinten kunnen door de printer drivers middels zwarte pixels worden gerealiseerd, zodat een afdruk op basis van een zwart-wit afdruk wordt afgerekend.

2.2.3 Beheertooling ten behoeve van het beheren van de Producten

Eisen

E.2.2.3.1	Opdrachtnemer levert beheertooling voor de te leveren Producten. Met deze beheertooling wordt het volledige kernassortiment centraal beheerd.
E.2.2.3.2	Het te installeren deel dient zowel on-premise als in vanuit de cloud te kunnen functioneren. Bij on-premise moet de beheertooling en de Producten kunnen functioneren zonder ooit connectie te hoeven en te kunnen maken met externe netwerken.
E.2.2.3.3	Er zijn meerdere installaties per ICT-dienstverlener mogelijk, maar een ICT-dienstverlener kan ook meerdere domeinen met dezelfde installatie beheren.
E.2.2.3.4	De beheertooling maakt het mogelijk de configuratie-instellingen van de Producten centraal te beheren en te wijzigen op een individueel apparaat maar ook op meerdere tegelijk (bijvoorbeeld middels een configuratie template per model) binnen het ICT beheerdomein van de ICT-dienstverlener.
E.2.2.3.5	De beheertooling biedt de functionaliteit om de Installatie van Verbeterde of Nieuwe versies van de firmware centraal uit te voeren. Het installeren van een Verbeterde of Nieuwe versie wordt pas uitgevoerd nadat de Deelnemer of System integrator de Verbeterde of Nieuwe versie heeft kunnen testen en akkoord heeft gegeven voor het installeren van de Verbeterde of Nieuwe versie.
E.2.2.3.6	De beheertooling biedt de functionaliteit om tellerstanden van de Producten te vergaren en digitaal door te geven aan Opdrachtnemer. Het doorgeven van de tellerstanden naar de Opdrachtnemer kan automatisch geschieden of na goedkeuring van Deelnemer. De keuze is aan Deelnemer en wordt vastgesteld tijdens de voorbereidingsfase van de retransitie. De vergaarde tellerstanden zijn de grondslag voor de verrekening van de afdrukken in de facturatie.
E.2.2.3.7	De beheertooling biedt de functionaliteit om de actuele bedrijfsstatus van de Producten te monitoren, waaronder status van storingen, status van de verbruiksmiddelen (bijvoorbeeld toner, nietjes, papier in een lade), actuele tellerstanden.
E.2.2.3.8	De beheertooling biedt de functionaliteit om op basis van de monitoring informatie (status van storingen, status van verbruiksmiddelen) een melding door te sturen naar een incidentenbeheersysteem van de System integrator als de status daartoe aanleiding geeft. Het biedt daartoe een koppelvlak naar service management systemen, waaronder TOPdesk of vergelijkbaar en in ieder geval syslog zoals Splunk. De realisatie van een werkende koppeling maakt onderdeel uit van de retransitie.
E.2.2.3.9	Niet van toepassing
E.2.2.3.10	De beheertooling biedt de functionaliteit om periodieke rapportages aan te maken, waaronder het aantal gemaakte afdrukken, aantal en type incidenten. De rapportages zijn te exporteren naar bestandsformaten CSV, HTML en/of automatisch per e-mail te versturen aan Deelnemer.
E.2.2.3.11	De beheertooling biedt de mogelijkheid firmwareversies en configuraties te rapporteren.

E.2.2.3.12	Niet van toepassing.
E.2.2.3.13	Functionaliteiten binnen de beheertooling kunnen middels Role Based Access Control (RBAC) ingeregeld worden. Authenticatie kan plaats vinden middels LDAP, Active Directory en SSO.
E.2.2.3.14	De beheertooling is met een webbrowser te benaderen (HTTPS).
E.2.2.3.15	De beheertooling heeft een grafisch gebruikersinterface.
E.2.2.3.16	De beheertooling is WCAG-compliant
E.2.2.3.17	De Producten ondersteunen SNMPv3 of hoger.
E.2.2.3.18	Niet van toepassing.
E.2.2.3.19	Niet van toepassing.
E.2.2.3.20	De beheertooling geeft de voorraadpositie van de verbruiksartikelen in percentages of tijdsindicatie weer, zodat een inschatting gemaakt kan worden wanneer deze vervangen/aangevuld dienen te worden.
E.2.2.3.21	Niet van toepassing.
E.2.2.3.22	Het is mogelijk om certificaten, waaronder PKI certificaten, automatisch te laden op het volledige kernassortiment.
E.2.2.3.23	De beheertooling biedt een (REST)API aan.

2.3. Security soft-/ hardware

Eisen

E.2.3.1	De op de printer opgeslagen print- en scangegevens zijn in rust voorzien van encryptie.
E.2.3.2	De op de printer opgeslagen print- en scangegevens worden na een instelbare periode of direct na de verwerking gewist/ overschreven.
E.2.3.3	Niet van toepassing.
E.2.3.4	MFP's moeten te hardenen (eliminieren van veiligheidsrisico's) zijn, dit betreft: -Het uitschakelen of verwijderen van overbodige functies, gebruikersaccounts en protocollen. -Het toekennen van veilige waarden aan beveiligingsinstellingen. -Het wijzigen van standaard wachtwoorden op systemen.
E.2.3.5	De MFP'S worden ge-pentest, waaronder de communicatieprotocollen, firmware, configuratie en paslezer. De resultaten van deze penetratietest worden gerapporteerd aan Opdrachtgever.
E.2.3.6	De geprinte pagina's dienen traceerbaar en herleidbaar te zijn.
E.2.3.7	Het e-mail protocol SMTP wordt ondersteund. De producten ondersteunen ten minste de volgende protocollen: SSL en TLS1.2 en hoger.

2.4. Huur

2.4.1. Toelichting huur

Binnen de nieuw te sluiten Raamovereenkomst IWR2025 Multifunctionele printers en netwerkprinters is er de mogelijkheid om Producten te kunnen huren en kopen. Door middel van het huren van printers wensen de Deelnemers onder meer:

- * Meer grip te krijgen op de printers binnen de organisatie;
- * Herinzet (na eerste gebruik) te stimuleren;
- * De totale (technische) levensduur van een printers te benutten;
- * In te zetten op een tweede (en evt. derde) leven en hoogwaardige recycling;
- * Balans tussen performance risico's en kosten.

Proces sluiten huurovereenkomsten

Het huren van printers geschiedt o.b.v. een vaste maandelijkse huurprijs (een *Netto prijs bij huur per maand*). In een Nadere overeenkomst (NOK) voor Huur met de betreffende Opdrachtnemer worden de specificaties en nadere afspraken omtrent het huren van de Producten overeengekomen en vastgelegd. De kaders voor de huurconstructie zijn vastgelegd in de te sluiten Raamovereenkomst (ROK) IWR2025.

Berekening totale huurprijs

~~In de Nadere offerte vermeldt de Opdrachtnemer:~~

- ~~a) de Bruto Huurprijs (per maand) in euro's en ex BTW;~~
- ~~b) de totale Bruto Huurprijs over de gehele huurperiode in euro's en ex BTW;~~
- ~~c) het Bruto Restwaardebedrag van het gehuurde printers na afloop van de huurperiode;~~
- ~~d) Inkoopprijs in euro's ex BTW per Product;~~
- ~~e) het Restwaardepercentage van de gehuurde printers, per Product;~~
- ~~f) de Netto prijs bij huur (per maand en over de gehele huurperiode). Dit is de Bruto huurprijs minus het Bruto Restwaardebedrag.~~

Situatie aan het eind van de huurperiode

Aan het eind van de huurperiode zijn de volgende situaties mogelijk:

- a) de Deelnemer levert de printer(s) niet in en is ~~het vermelde Bruto~~ Restwaardebedrag verschuldigd aan Opdrachtnemer; of
- b) de Deelnemer levert de printer(s) wel in en is ~~geen het vermelde Bruto~~ Restwaardebedrag ~~niet~~ verschuldigd aan Opdrachtnemer, ~~„tenzij op basis van de Grading methodiek wordt vastgesteld dat het Bruto Restwaardebedrag met het Gradingpercentage moet worden gereduceerd. In dat geval is de Opdrachtnemer het betreffende Netto Restwaardebedrag (Bruto Restwaardebedrag verminderd met grading%) gerechtigd te factureren aan Deelnemer.~~

Rol en positie financieringsmaatschappij (indien van toepassing)

In het geval van huur zal Opdrachtnemer veelal gebruikmaken van derden, zoals een financieringsmaatschappij. In geval van het inschakelen van een financieringsmaatschappij hanteren we de volgende spelregels:

- * de financieringsmaatschappij moet als Onderaannemer zijn opgenomen in de Inschrijving;
- * Opdrachtnemer is alsdan gerechtigd de Netto prijs bij Huur per maand inclusief BTW, voor een door Opdrachtnemer geleverd en door Deelnemer geaccepteerd Product door de betreffende financieringsmaatschappij te laten factureren;
- * Het eigendom van door Opdrachtgever gehuurde Producten ligt bij de financieringsmaatschappij van Opdrachtnemer. Het feit dat het eigendom bij de financieringsmaatschappij van Opdrachtnemer ligt, leidt niet tot overdracht van rechten en

verplichtingen in de zin van art. 7:226 BW.

* Opdrachtnemer is gerechtigd een met Opdrachtgever gesloten Nadere overeenkomst voor Huur van Producten in zijn geheel dan wel Geclausuleerd partieel over te dragen aan de financieringsmaatschappij. De keuze voor gehele of Geclausuleerd partieel heeft de Opdrachtnemer in de Inschrijving op de aanbesteding gemaakt.

In geval van een Geclausuleerde partiele overdracht worden uitsluitend de volgende rechten en/of plichten overgedragen aan de financieringsmaatschappij:

- i) De eigendomsrechten, die Opdrachtnemer zou kunnen uitoefenen uit hoofde van het Burgerlijk Wetboek;
- ii) De rechten en verplichtingen om het Product aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst, inclusief een eventuele verlenging;
- iii) De rechten tot de Vergoeding die tegenover de terbeschikkingstelling van het Product, zoals beschreven in artikel 2.4, onder ii) van deze Nadere overeenkomst, staat;
- iv) De rechten en verplichtingen tot factuurafhandeling van de Vergoeding conform hetgeen bij of krachtens deze Nadere overeenkomst is bepaald.

* Overdracht (geheel dan wel Geclausuleerd partieel) aan de financieringsmaatschappij is bij voorbaat toegestaan in geval deze beschikt over alle, op grond van Nederlandse en/of Europese regelgeving, noodzakelijke registraties en/of vergunningen.

* Van de financieringsmaatschappij wordt een nakomingsgarantie verlangd die van toepassing is op de Raamovereenkomst.

2.4.2. Eisen Huur

E2.4.1	Deelnemer heeft de keus om bij de verwerving naast Koop ook Huur van printers af te nemen.
E2.4.2	Deelnemer zet het Product bij einde huurtermijn terug naar fabrieksinstellingen en draagt zorg dat het Product vrij is van data, locks en wachtwoorden. Opdrachtnemer is verplicht om te controleren of dit daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Ingeval reset fabrieksinstellingen niet blijkt te hebben plaatsgevonden en/ of de printer(s) nog gelocked is, retourneert de Opdrachtnemer het Product (excl. harde schijf en rijksplaslezer) aan Deelnemer, zodat deze alsnog het Product terugzet naar de fabrieksinstellingen.
E2.4.3	Alle Eisen en Wensen uit dit document gelden ook voor verwerving via <u>Koop en Huur</u> .
E2.4.4	Opdrachtnemer stemt ermee in dat bij expiratie van de huurperiode de Deelnemer binnen een termijn van 90 dagen de betreffende Producten inlevert bij Opdrachtnemer. Deelnemer is gerechtigd de Producten zonder originele verpakking en toebehoren te retourneren bij Opdrachtnemer zonder financiële consequenties voor Deelnemer. Opdrachtnemer verzorgt de retourlogistiek vanaf de door Deelnemer op te geven locatie.
E2.4.5	De Grading methodiek van te retourneren gehuurde Producten, is vastgelegd in Bijlage 15 Model Nadere overeenkomst Vervallen.
E2.4.6	Opdrachtnemer vermeldt het Restwaardepercentage van het betreffende gehuurde Product in de Nadere offerte. Dit Restwaardepercentage wordt tevens opgenomen in de Opdrachtverstrekking. In geval dat in de Nadere offerteaanvraag van Deelnemer de huur van een Product uit het door Opdrachtnemer in zijn Inschrijving aangeboden Product wordt uitgevraagd, vermeldt Opdrachtnemer in zijn Nadere offerte minimaal het Restwaardepercentage van het betreffende Product zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is vrij in de Nadere offerte een hoger Restwaardepercentage op te nemen. Vervallen.
E2.4.7	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat opdrachtverstrekkingen voor huur van Producten binnen een periode van 15 dagen na datum inwerkingtreding Raamovereenkomst kunnen worden verstrekt.
E2.4.8	Ingeval het Product aan het einde van de huurtermijn door Deelnemer niet wordt aangemeld voor retournering, is Opdrachtnemer gerechtigd tot een vergoeding van de Deelnemer ter hoogte van de Bruto Restwaarde van het Product.

E2.4.9	Ingeval het Product aan het einde van de huurtermijn door Deelnemer wel wordt aangemeld voor retournering, is Opdrachtnemer gerechtigd tot een vergoeding van de Deelnemer ter hoogte van het verschil tussen de Bruto Restwaarde en de Netto Restwaarde van het Product. <u>Vervallen.</u>										
E2.4.10	Deelnemer heeft het recht tot inzage in de toepassing van en de rapportage over de in opdracht van Opdrachtnemer uitgevoerde Grading. <u>Vervallen.</u>										
E2.4.11	Bij inlevering van gehuurde Producten wordt de Netto Restwaarde bepaald door de staat van het Product. Hiervoor geldt de onderstaande Gradings tabel: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Grading</th><th>Vermindering van de Bruto Restwaarde</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excellent (A)</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>Goed (B)</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>Acceptable/Fair (C)</td><td>25%</td></tr> <tr> <td>Unacceptable (D)</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> In geval het toestel defect is of meer beschadigd conform grading (C), dat wil zeggen barsten in scherm of behuizing en waterschade, is de Netto Restwaarde nihil. In onderstaande overzicht worden de gradings verder toegelicht: Excellent (A): Scherm geen krassen, behuizing geen zichtbare cosmetische beschadigingen zoals krassen en deuken wanneer het product op 30 cm afstand wordt gehouden. Apparaat is volledig functioneel. Goed (B): Scherm geen krassen. Behuizing lichte krasjes nauwelijks zichtbaar wanneer het product op 30 cm afstand wordt gehouden en niet voelbaar. Apparaat is volledig functioneel. Acceptable (C): Scherm met klein aantal ondiepe krasjes, onzichtbaar wanneer het scherm is ingeschakeld. Behuizing: lichte krasjes, duidelijk zichtbaar wanneer het product op 30 cm afstand wordt gehouden en enigszins voelbaar. Apparaat is volledig functioneel. Unacceptabe (D): In geval het apparaat defect is of meer beschadigd conform grading (C), dat wil zeggen (bijvoorbeeld) barsten in scherm of behuizing en waterschade, is de restwaarde nihil. <u>Vervallen.</u>	Grading	Vermindering van de Bruto Restwaarde	Excellent (A)	0%	Goed (B)	0%	Acceptable/Fair (C)	25%	Unacceptable (D)	100%
Grading	Vermindering van de Bruto Restwaarde										
Excellent (A)	0%										
Goed (B)	0%										
Acceptable/Fair (C)	25%										
Unacceptable (D)	100%										
E2.4.12	Niet van toepassing.										
E2.4.13	Ingeval Deelnemer de printer niet binnen de (in eis E2.4.2.4 gestelde) termijn van 90 dagen inlevert bij Opdrachtnemer, dan is Opdrachtnemer alsdan gerechtigd tot een vergoeding van de Deelnemer ter hoogte van de <u>Bruto</u> Restwaarde van de printer. Opdrachtnemer heeft echter geen recht tot een vergoeding ter hoogte van de <u>Bruto</u> Restwaarde van de printer, indien de Opdrachtnemer de retourlogistiek niet tijdig en/ of correct heeft verzorgd.										
E2.4.14	In de Nadere offerteaanvraag kan een Deelnemer de huur van een printer uitvragen voor de duur van <u>zeven (7) jaar</u> 48 dan wel <u>een maximale duur conform E2.4.18 84 maanden.</u> Deze periodes zijn exclusief de in eis 2.4.4 bedoelde periode van maximaal 90 dagen. Opdrachtnemer is verplicht hierop een passende Nadere offerte in te dienen.										
E2.4.15	Met inachtneming van onderstaande eisen (E.2.4.16 en E.2.4.17) geldt dat een in de Nadere overeenkomst vastgelegde Netto huurprijs vast en onveranderlijk is gedurende de gehele duur van de huur van de Producten.										
E2.4.16	Deelnemer is gerechtigd in de Nadere offerteaanvraag een regeling te vragen aan Opdrachtnemer onder welke condities een tussentijdse beëindiging van de Nadere overeenkomst voor de Huur van de printers kan plaatsvinden. Opdrachtnemer is verplicht hierop een passende Nadere offerte in te dienen.										
E2.4.17	De Netto prijs bij Huur is per maand gelijk over de gehele overeengekomen huurperiode, tenzij Deelnemer en Opdrachtnemer een andere regeling in de Nadere overeenkomst voor Huur zijn overeengekomen. Deelnemer is gerechtigd in de Nadere offerteaanvraag een afwijkende factureringsregeling (dan een gelijk Netto huurprijs per maand) te vragen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht hierop een passende Nadere offerte in te dienen.										

E2.4.18	<u>De looptijd van een Nadere Overeenkomst inzake Huur bestaat uit een vaste en, indien van toepassing, een flexibele Beheerfase. De vaste Beheerfase heeft een looptijd van zeven (7) jaar. Na afloop van de vaste Beheerfase heeft de Deelnemer het recht om de huurtermijn van het Product te verlengen met een door Opdrachtgever nader te bepalen periode van maximaal vijf (5) jaar. De looptijd van een Nadere Overeenkomst bedraagt in totaliteit (vaste en flexibele Beheerfase tezamen) maximaal twaalf (12) jaar, mits deze looptijd niet de absolute einddatum van augustus 2037 overschrijdt.</u> <u>Opdrachtnemer dient in W.16.3.2 de aangeboden en gegarandeerde totale levensduur van de Producten te specificeren. Indien de door Opdrachtnemer aangeboden en gegarandeerde levensduur korter is dan de maximale looptijd van twaalf (12) jaar, geldt deze aangeboden levensduur als bindende maximale looptijd van de Nadere Overeenkomst. De door Opdrachtnemer aangeboden en gegarandeerde additionele levensduur bovenop de vaste Beheerfase van zeven (7) jaar geldt als flexibele Beheerfase. Indien Opdrachtnemer W.16.3.2 niet heeft geconformeerd is er alleen sprake van een vaste Beheerfase.</u> <u>Voorbeelden:</u> <u>Voorbeeld 1 — Minimale levensduur (7 jaar)</u> <u>De Raamovereenkomst gaat in op 1 september 2025. Een Nadere Overeenkomst wordt gesloten op 1 oktober 2028, binnen de looptijd van de Raamovereenkomst. W.16.3.2 is niet geconformeerd, waardoor Opdrachtnemer heeft aangegeven dat de gegarandeerde levensduur van de geleverde Producten zeven (7) jaar bedraagt. Dit betekent dat de vaste Beheerfase gelijk is aan de totale looptijd van de Nadere Overeenkomst. De Nadere Overeenkomst loopt hierdoor maximaal tot en met 30 september 2035. Er is in dit geval geen flexibele Beheerfase van toepassing.</u> <u>Voorbeeld 2 — Maximale levensduur (12 jaar), begrensd door absolute einddatum</u> <u>De Raamovereenkomst gaat in op 1 september 2025. Een Nadere Overeenkomst wordt gesloten op 1 mei 2030, kort voor het einde van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer heeft in W.16.3.2 een maximale levensduur van twaalf (12) jaar aangeboden en gegarandeerd. Op basis van de aangeboden levensduur zou de Nadere Overeenkomst theoretisch kunnen lopen tot 30 april 2042. Echter, aangezien de totale looptijd niet voorbij augustus 2037 mag reiken, eindigt de Nadere Overeenkomst in dit geval verplicht uiterlijk op 31 augustus 2037.</u> <u>Voorbeeld 3 — Kortere aangeboden levensduur (9 jaar)</u> <u>De Raamovereenkomst gaat in op 1 september 2025. Een Nadere Overeenkomst wordt gesloten op 1 maart 2028. In W.16.3.2 heeft Opdrachtnemer een totale levensduur van negen (9) jaar aangeboden en gegarandeerd. De vaste Beheerfase bedraagt zeven (7) jaar en de flexibele Beheerfase bedraagt maximaal twee (2) jaar, aansluitend op de vaste termijn. Dit betekent dat de Nadere Overeenkomst maximaal loopt tot en met 28 februari 2037, zonder mogelijkheid tot verdere verlenging.</u>
---------	--

2.5 Voorwaarden Tarieven

E 2.5.1	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van een printer of de Dienstverlening zijn voor rekening van Inschrijver.
E 2.5.2	De gestandaardiseerde termijn van Nadere offertes is vast en bedraagt 60 dagen vanaf moment van verzending van de Nadere offerte.

Deel 2: Beheer en Organisatie

3. Toelichting Beheer en organisatie

3.1. Governance bij het Rijk

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

3.2. Actoren

De voor de Prestatie relevante actoren aan de overheidszijde zijn:

Actoren Opdrachtgever	Omschrijving
Deelnemers	Dit zijn de overheidsorganisaties namens wie de Raamovereenkomst is aanbesteed en die de Producten en Diensten kunnen afnemen op basis van Nadere overeenkomsten (NOK).
Decentraal Contractmanagement (DCM)	Decentraal Contractmanagement (DCM) vertegenwoordigt de Deelnemer op operationeel niveau en betreft de totstandkoming en uitvoering van de Nadere overeenkomst tussen Deelnemers en Opdrachtnemer. DCM kan worden ondersteund door onder meer servicemanagement, leveranciersmanagement en productmanagement van de Deelnemer. DCM is het eerste escalatiepunt bij de Deelnemer binnen een NOK.
Management Deelnemer	Deze functionaris is verantwoordelijk voor de inzet van mensen en middelen bij de Deelnemer en is het 2 ^e escalatiepunt binnen een NOK bij de Deelnemer. In geval dat DCM en Opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken bij de eerste escalatie, wordt opgeschaald naar het 2 ^e escalatieniveau naar het management van de Deelnemer. CCM wordt vanaf dat moment geïnformeerd en, indien door Deelnemer gewenst, bij dit overleg op 2 ^e escalatieniveau betrokken, conform de dan van kracht zijnde DAP van de Deelnemer.
Centraal Contractmanagement (CCM)	De functionaris, die namens de Categorie IWR en Deelnemers het contractmanagement over de Raamovereenkomst voert. Deelnemer overstijgende belangen aangaande de Raamovereenkomst worden uitgevoerd door CCM. Het contractmanagement over de uitvoering van de Nadere overeenkomst voert het DCM uit. CCM is het 1 ^e escalatiepunt voor Deelnemer en Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst (ROK).

Categoriemanager IWR	Categoriemanager IWR is (gedelegeerd) 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 2 ^e escalatieniveau met betrekking tot de Raamovereenkomst (ROK).
Hoofdopdrachtgever	Dit is de Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de minister van Economische Zaken en Klimaat (MinEZK). Dit is de rechtspersoon, die de formele wederpartij van Opdrachtnemer is bij de Raamovereenkomst. In de praktijk wijst deze Hoofdopdrachtgever de categorie IWR aan als (gedelegeerd) Opdrachtgever om het beheer over de betreffende Raamovereenkomst te voeren. De Hoofdopdrachtgever is het 3 ^e escalatieniveau met betrekking tot de ROK. Deze rol wordt uitgevoerd door de Coördinerend Directeur Inkoop (CDI) van Min EZK/LNV.

De voor de Prestatie relevante actoren aan de Opdrachtnemerszijde zijn:

Actor Opdrachtnemer	Omschrijving
Servicedesk	Voor het indienen van meldingen zoals Incidenten, problemen en vragen of bestelaanvragen vanuit de Deelnemers.
Servicemanager & Accountmanager	Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer de Overeenkomst bestuurt. Deze kan worden ondersteund door een technisch inhoudelijke expert. De servicemanager is het 1 ^e escalatieniveau.
Chief Technology Officer (CTO)	Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer inhoudelijk verantwoordelijk is voor de dienstverlening. De CTO (of gelijkwaardig) is het 2 ^e escalatieniveau.
Procuratiehouder	Dit is de functionaris, die verantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening van Opdrachtnemer binnen Nederland en volgens het Handelsregister Kamer van Koophandel handelingsbevoegd is. De Procuratiehouder is het 3 ^e escalatieniveau.

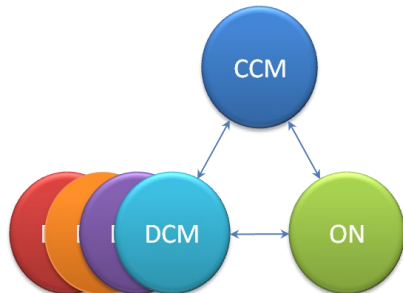
3.3. Overleg

De onderstaande overleggen worden 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	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.	

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 onderscheid gemaakt tussen



Figuur 1. Contractorganisatie

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

De IWR2021 (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 Hoofdpdrachtgever 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 Hoofdpdrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient direct na het sluiten van de Raamovereenkomst in samenspraak met het CCM een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen, waarin de werkafspraken worden vastgelegd. Dit aan de hand van het Template DAP CCM zoals opgenomen in Bijlage III.

3.5.2. Decentrale DAP

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

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

3.6. Serviceherstelmaatregelen

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

- escalatie;
- service Credit regime;
- evaluatie en verbeterplan;
- Step-in rights;
- audits.

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

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.

Service credit regime

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

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

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

Evaluatie en verbeterplan

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

Evaluatie

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

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

Verbeterplan

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

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

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.

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

4.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E4.1.1	De kwaliteit en de kosten van de Prestatie is voor alle Deelnemers gelijk met uitzondering van de kosten voor Levering van de Prestatie op Locatie buiten Europees Nederland.
E4.1.2	De Opdrachtnemer heeft - om de in deze Bijlage geëiste resultaten te leveren - zijn achterliggende (beheer)processen hiervoor ingericht.
E4.1.3	Alle aangeboden en te plaatsen Producten en Diensten dienen te voldoen aan alle wettelijke eisen die hieraan door de Nederlandse overheid en de Europese Unie worden gesteld (bijvoorbeeld ARBO-normen, veiligheids- en milieunormen).
E4.1.4	De Opdrachtnemer stelt de life cycle roadmap met daarin de ontwikkelingen van Producten en Diensten voor minimaal de komende zes maanden beschikbaar mogelijk in combinatie met een geheimhoudingsverklaring tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
E4.1.5	Alle informatie-uitwisseling met de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij het CCM toestemming verleent om specifieke informatie-uitwisseling in een andere taal te laten plaatsvinden.
E4.1.6	Het CCM heeft zonder toestemming van de Opdrachtnemer of van de Deelnemer toegang tot alle informatie met betrekking tot de Raamovereenkomst, als ook de informatie van de Nadere overeenkomsten tussen Deelnemer en Opdrachtnemer (uitgezonderd informatie die valt onder een geheimhoudingsverklaring tussen Deelnemer en Opdrachtnemer).
E4.1.7	Voorafgaand aan alle door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden - zowel op Locatie als op afstand - met betrekking tot de te leveren Producten en Diensten bij Deelnemer wordt altijd de geautoriseerde contactpersoon van Deelnemer geïnformeerd.
E4.1.8	De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor de Producten en Diensten voor het plegen van Onderhoud. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer toegang heeft tot de gereedschappen en de kennis van de fabrikant en toegang heeft tot de 3e lijn support van de fabrikant. Ook voor de software die de Opdrachtnemer in onderhoud heeft, is de Opdrachtnemer geautoriseerd door de fabrikant van de software om verbeterde versies en patches voor deze software te leveren.
E4.1.9	De Opdrachtnemer is niet bevoegd om zelfstandig contacten binnen de Deelnemende organisatie aan te gaan en te onderhouden buiten de afgesproken gremia / DAP.
E4.1.10	Indien een Product of Dienst gedurende de looptijd van de Nadere Overeenkomst niet meer leverbaar is door Opdrachtnemer vanwege "end of sale", dient Opdrachtnemer een Logische opvolger voor te stellen aan de Deelnemer die minimaal voldoet aan de oorspronkelijke functionele specificaties uit de Nadere oproep tot mededinging. Daar waar in de Nadere oproep tot Mededinging 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 functionele specificaties uit de Nadere oproep tot mededinging.

5. Governance

5.1. Algemeen

Eisen

Nr.	Omschrijving
E5.1.1	Een door de Deelnemer aangewezen private of publieke partij (ook niet-Deelnemers) kan optreden namens de Deelnemer. De Opdrachtnemer beschouwt deze private of publieke partij als handelend namens de Deelnemer.
E5.1.2	De Opdrachtnemer wijst een accountteam toe aan de Deelnemers. Dit team bestaat minimaal uit accountmanager(s), service accountmanager(s), een billing specialist(en), technisch specialist(en) en projectmanager(s).
E5.1.3	De in de vorige Eis genoemde functionarissen of vervangers zijn telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:00 uur.

5.2. Overleg

Eisen

Nr.	Omschrijving
E5.2.1	Tussen het CCM en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Raamovereenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over: – aanpassingen en/of wijzigingen van de Raamovereenkomst; – wijzigingsverzoeken; – marktconformiteit; – uitgevoerde en uit te voeren audits; – escalaties; – performance van de Prestatie in het algemeen; – financiën; – rapportages; – service levels; – toekomstige verwachtingen. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het CCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden aangepast.
E5.2.2	Tussen de DCM en de Opdrachtnemer vindt minimaal één keer per kwartaal overleg plaats, waarbij onder meer gesproken wordt over: – aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); – (maand)rapportages; – beschikbaarheid en kwaliteit van de Prestatie; – optimalisatie van de Prestatie; – life cycle management – asset management – service levels. Opdrachtnemer verzorgt tijdige verslaglegging van de overleggen. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het DCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden aangepast.
E5.2.3	Indien er behoefte is bij de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer vindt er maandelijks een probleemoverleg en/of wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen onder meer de door de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.

6. Serviceherstelmaatregelen

6.1. Escalatie

Eisen

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

6.2. Service credit regime

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

Eisen

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 Hoofdpdrachtgever.
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 vervalft.

6.3. Evaluatie en verbeterplan

Eisen

Nr.	Omschrijving
E6.3.1	Bij een tekortschietende Prestatie is het zo snel mogelijk herstellen van de Prestatie de eerste prioriteit. De Deelnemer en het CCM kunnen de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de tekortkoming - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan.
E6.3.2	De Opdrachtnemer heeft 5 Werkdagen na betreffende melding door Deelnemer of het CCM, de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en het CCM. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de Prestatie is veroorzaakt.
E6.3.3	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 10 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.
E6.3.4	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan de Deelnemer en indien van toepassing aan het CCM. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer respectievelijk het CCM vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.
E6.3.5	CCM behoudt zich het recht om Opdrachtnemer uit te sluiten van Nadere opdrachten tot dat de Prestatie is verbeterd en de tekortkoming of de overschrijding is opgelost. Een detailuitwerking hiervan staat in Bijlage – 11 Normen en Service Credits

6.4. Step-in rights

Eisen

Nr.	Omschrijving
E6.4.1	Als een tekortschietende Prestatie niet binnen een redelijke termijn naar oordeel van DCM en CCM in voldoende mate is hersteld, dan kunnen de DCM en de CCM vanaf het eerste escalatieniveau gebruik maken van Step-in rights.
E6.4.2	Onder Step-in rights wordt verstaan dat de Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen een overleg organiseert van het managementteam op het van toepassing zijnde escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de Prestatie. De Deelnemer respectievelijk het CCM is hierbij aanwezig als toehoorder.
E6.4.3	Als de tekortschietende Prestatie een maand na een Step-in overleg op het hoogste escalatieniveau nog niet is hersteld, dan belegt de Opdrachtnemer op verzoek van het CCM wederom een overleg van zijn managementteam. In dit overleg kan het CCM een dwingend advies geven aan de Opdrachtnemer over de wijze waarop het structurele probleem opgelost dient te worden.

6.5. Audit

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

Eisen

Nr.	Omschrijving
E6.5.1	De Hoofdpijdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit uit te laten voeren bij Opdrachtnemer. De kosten voor deze audit zijn voor de Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt en in afwijking op de ARBIT-2022, dat de Prestatie van de Opdrachtnemer niet heeft voldaan aan hetgeen daarover is overeengekomen. 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.

Eisen

Nr.	Omschrijving
E7.1.1	De Opdrachtnemer stelt het gevraagde Online Portaal binnen vier weken na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst beschikbaar ter acceptatie door Opdrachtgever. Binnen zes weken na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer de Online portaal beschikbaar te hebben voor Deelnemers en Hoofdpijdrachtgever
E7.1.2	Toegang tot het online portaal is op een Professionele wijze beveiligd, waaronder two factor authentication (2FA), en voldoet aan in gerende wetgeving zoals AVG.
E7.1.3	De informatie op het online portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.
E7.1.4	De Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal.
E7.1.5	Het online portaal is ingedeeld in verschillende functies en informatiecategorieën. Eindgebruikers kunnen afzonderlijk voor elke afzonderlijke functie of informatiecategorie worden geautoriseerd (rol gebaseerd).
E7.1.6	De Deelnemer kan het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal verbieden.
E7.1.7	Voor een Deelnemer die zich uitsluit van het gebruik van het online portaal, geschiedt het uitwisselen van informatie op een ander door de Deelnemer te bepalen elektronische wijze.
E7.1.8	Het CCM heeft toegang tot alle informatie die op het online portaal wordt verstrekt.
E7.1.9	Deelnemer kan het gebruikersbeheer voor de eigen organisatie verzorgen, door de aanmaak van accounts en toewijzing van autorisaties, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
E7.1.10	Opdrachtnemer biedt een Professioneel ingerichte voorziening waarbij de Deelnemer zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord en 2FA kan resetten.
E7.1.11	Opdrachtnemer houdt het online portaal, voor geautoriseerde medewerkers, minimaal 6 maanden na afloop Garantietermijn zoals genoemd in paragraaf 8.3.2. instand.
E7.1.12	Opdrachtnemer houdt het online portaal, voor geautoriseerde medewerkers, minimaal 6 maanden na afloop Huurtermijn in stand.

8. Service levels

Bijlage 11 - Normen en Service credits beschrijft de service levels die gelden voor de Producten en Diensten die met de Raamovereenkomst worden gecontracteerd.

8.1. Servicedesk

Opdrachtnemer beschikt over een Servicedesk die voldoet aan de gestelde eisen.

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

Deze servicedesk ziet Hoofdpijachtgever 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.

Eisen

Nr.	Omschrijving
E8.1.1	Opdrachtnemer heeft een toereikend bemenste 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 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 in dit hoofdstuk genoemde openingstijden 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 Product of de Dienst waarop het Incident betrekking heeft; – de prioriteit (hoog, midden of laag); – een omschrijving van het Incident; – het tijdstip waarop het Incident is gesignaleerd; – het tijdstip waarop het Incident is opgelost; – de status van het Incident; – de oplossing van het Incident (indien afgesloten); – eventuele workaround; – de contacttijden; – de verwachte oplostijd; – datum/tijdstip aanmelding (door de Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer); – datum/tijdstip oplossing (door de Opdrachtnemer) en acceptatie (door de Deelnemer).
E8.1.6	De servicedesk is ook telefonisch bereikbaar vanuit het buitenland.
E8.1.7	In geval van telefonische communicatie is de servicedesk vanuit Nederland bereikbaar op telefoonnummers tegen nationaal of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
E8.1.8	Opdrachtnemer biedt een online toegang tot de servicedesk voor geautoriseerde personen. Deze geautoriseerde personen hebben toegang tot al de Deelnemer specifieke informatie in het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer.
E8.1.9	Geautoriseerde personen van de Deelnemer hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de online servicedesk.
E8.1.10	Online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen 7 * 24 uur naar de Opdrachtnemer te kunnen worden verzonden. Op een door de Opdrachtnemer online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen op Werkdagen gedurende openingstijden binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de aan te leveren informatie en de opzet van dergelijke verzoeken en meldingen kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.
E8.1.11	Ook voor Producten zonder garantie of supportcontracten kan een incident aangemeld worden. Opdrachtnemer brengt dan offerte voor reparatie uit.
E8.1.12	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 Werkuren beantwoord te worden, of de Opdrachtnemer geeft binnen 4 Werkuren aan wanneer de vraag beantwoord kan worden.

8.2. Incidentafhandeling via de servicedesk

Eisen

Nr.	Omschrijving
E8.2.1	Alle Incidenten worden ingedeeld in één van de Incident prioriteiten hoog, midden of laag. Het melden van Incidenten door Deelnemer met de prioriteit 'Hoog' verloopt altijd telefonisch. Deelnemer krijgt gedurende de Openingstijden van de servicedesk van 08.00 – 18.00 uur op Werkdagen, binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn. De Deelnemer bepaalt de prioriteit (hoog, midden of laag) van de meldingen en bevestigt dit nadien op elektronische wijze.

E8.2.2	Het melden van Incidenten met de prioriteit 'Midden' en 'Laag' door Deelnemer verloopt of telefonisch, per e-mail of via het online portaal. Een melding ingediend gedurende de Openingstijden van de servicedesk van 0800 – 18.00 uur op Werkdagen, is binnen 4 Werkuur door Opdrachtnemer in behandeling genomen resp. heeft Opdrachtnemer teruggekoppeld wanneer antwoord wordt gegeven.																							
E8.2.3	Alle Incidenten worden Opgelost binnen de hieronder opgenomen Oplostijden, een en ander afhankelijk van de door de Deelnemer aangegeven prioriteit. De Oplostijden starten vanaf het moment van melding van het Incident door Deelnemer aan Opdrachtnemer. <table><tr><th colspan="4">Oplostijden</th></tr><tr><th rowspan="2"></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>1^e status update binnen 30 minuten, daarna elk Werkuur</td></tr><tr><td>Midden</td><td>8 Werkuur</td><td>16 Werkuur</td><td>1^e status update binnen 1 Werkuur, daarna elke 2 Werkuur</td></tr><tr><td>Laag</td><td>16 Werkuur</td><td>32 Werkuur</td><td>geen</td></tr></table> Hoog: het Incident heeft een grote impact op het functioneren van de Prestatie, in het bijzonder op het functioneren van de Producten (en/of de Programmatuur). Midden: het Incident heeft een normale impact op het functioneren van de Prestatie, in het bijzonder het functioneren van de Producten (en/of de Programmatuur), waarbij slechts een beperkt deel van de Eindgebruikers wordt getroffen. Het gaat bijvoorbeeld om uitval van één of enkele Producten op een Locatie. Laag: het Incident heeft een beperkte impact op het functioneren van de Prestatie, in het bijzonder op het functioneren van de Producten en/of Diensten, waarbij een Prestatie (met beperkingen) nog wel beschikbaar is voor de Eindgebruiker. Het gaat bijvoorbeeld om regelmatig terugkerende papierstoring of kwalitatief mindere afdrukkwaliteit.	Oplostijden					Norm			80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	Status updates	Hoog	4 Werkuur	8 Werkuur	1 ^e status update binnen 30 minuten, daarna elk Werkuur	Midden	8 Werkuur	16 Werkuur	1 ^e status update binnen 1 Werkuur, daarna elke 2 Werkuur	Laag	16 Werkuur	32 Werkuur	geen
Oplostijden																								
	Norm																							
	80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	Status updates																					
Hoog	4 Werkuur	8 Werkuur	1 ^e status update binnen 30 minuten, daarna elk Werkuur																					
Midden	8 Werkuur	16 Werkuur	1 ^e status update binnen 1 Werkuur, daarna elke 2 Werkuur																					
Laag	16 Werkuur	32 Werkuur	geen																					
E8.2.4	Opdrachtnemer is gehouden gedurende de Openingstijden van de servicedesk van 08:00 – 18:00 uur op Werkdagen status updates te verstrekken elk tijdsperiode zoals aangegeven in eis E8.2.3.																							
E8.2.5	Niet van toepassing.																							
E8.2.6	Een Incident is pas afgesloten als de oplossing door de Deelnemer is geaccepteerd. De Deelnemer moet binnen drie Werkdagen na afmelding van het Incident door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Indien de Deelnemer niet reageert binnen deze termijn, wordt het Incident als afgesloten beschouwd.																							
E8.2.7	Indien een Deelnemer niet, of niet tijdig heeft gereageerd en/of het Incident is onterecht gesloten, heeft de Deelnemer 3 Werkdagen de tijd het betreffende Incident te heropenen.																							
E8.2.8	Van elke vastgelegde melding van een Incident wordt een relatie gelegd met het Product en/of Dienst en type waarop de melding betrekking heeft t.b.v. rapportagemogelijkheden per Product en/of Dienst.																							
E8.2.9	Na een telefonische melding van een Incident bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.																							
E8.2.10	Na een melding van een Incident via e-mail of online bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.																							

E8.2.11	Na het verhelpen van het Incident kan er op verzoek van Deelnemer, in het bijzijn van een functionaris van Deelnemer, een test worden uitgevoerd om vast te stellen dat het Product of Dienst goed werkt.
E8.2.12	Indien voor de uitvoering van de Dienst toegang benodigd is op Locaties van de Deelnemer en toegang niet mogelijk is, stelt in een dergelijke situatie de Opdrachtnemer een rapport op met minimale vermelding van de gemaakte afspraak en de contactpersoon bij de Deelnemer met wie vooraf is afgestemd. Een rapport van een dergelijke gebeurtenis is input voor het overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
E8.2.13	Bij vertrek, nadat het Incident is verholpen, dient de monteur van de Opdrachtnemer zich af te melden en desgewenst een afmeldformulier te tekenen bij de lokale Contactpersoon van Deelnemer of diens plaatsvervanger.
E8.2.14	Indien als gevolg van het afhandelen van Incidenten datadragers worden vervangen, dient voldaan te worden aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 06 – Beveiliging, paragraaf 3.2 "Innemen Producten". Deelnemer bepaalt welke van de daar beschreven eisen in zijn situatie van toepassing zijn.

8.3. Garantieafhandeling

Eisen

Nr.	Omschrijving
E8.3.1	Voor garantieafhandeling kunnen nooit additionele kosten doorberekend worden, mits aan de garantievoorwaarden respectievelijk de voorwaarden voor serviceverlening is voldaan.
E8.3.2	De garantietermijn voor Producten is 24 maanden. Voor de 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 refurbished OEM-onderdelen en door de Fabrikant goedgekeurde onderdelen worden gebruikt. Na reparatie blijft de garantietermijn minimaal gelijk aan de initieel afgesproken garantietermijn.
E8.3.4	Op alle vervangen Producten zijn minimaal alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
E8.3.5	Indien vervanging i.v.m. gebreken nodig is, dan is het vervangend Product identiek aan het te vervangen Product of heeft een betere specificatie. Indien het vervangend Product niet identiek is of niet minimaal dezelfde specificatie heeft, wordt overlegd met de Deelnemer en heeft de Deelnemer het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Deelnemer zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen. Indien ook een alternatief niet mogelijk is, wordt het geleverde Product door de Opdrachtnemer teruggenomen en gecrediteerd.
E8.3.6	Indien, tijdens de garantieperiode van het Product, vervanging i.v.m. gebreken nodig is dan is het vervangend Product identiek aan het te vervangen Product of heeft minimaal dezelfde specificatie. Indien het vervangend Product niet gelijk is of een betere specificatie heeft, wordt overlegd met de Deelnemer en heeft de Deelnemer het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Deelnemer zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen. Indien ook een alternatief niet mogelijk is, wordt het geleverde Product teruggenomen en gecrediteerd.

Nr.	Omschrijving
E8.3.7	Aangekochte en/of gehuurde Producten bieden een waarborg tegen productiefouten. In geval van een productiefout, zal de Opdrachtnemer alle geleverde Producten van de betreffende serie bij alle Deelnemers kosteloos binnen de reguliere levertijd repareren of vervangen door een identiek of gelijkwaardig Product (met minimaal dezelfde functionaliteit en specificaties), waarbij alle bijkomende kosten die verband houden met de reparatie of vervanging, zoals o.a. (intern) transport, in- en uitpakken en DOA-test, gedragen zullen worden door Opdrachtnemer.
E8.3.8	De garantie gaat in op de dag van de aflevering.
E8.3.9	Het is mogelijk om, bij aanschaf, de standaard garantieperiode (zie eis E8.3.2) optioneel te verlengen tegen een in de Nadere Overeenkomst vastgelegde vergoeding en duur..
E8.3.10	Indien het Product een tempest-behandeling ondergaat door een gespecialiseerd bedrijf, blijft de <u>functionele werking gegarandeerd</u> standaard-garantie-behouden .
E8.3.11	De garantie die door de Fabrikant wordt afgegeven op de geleverde Producten geeft Opdrachtnemer onverminderd door aan de Deelnemer.
E8.3.12	In het geval van Next-Business-Day (NBD) response is er uiterlijk de Werkdag na aanmelding een monteur aanwezig op de Locatie (in Nederland) van het defecte Product. De monteur analyseert en repareert. Indien reparatie niet direct mogelijk is, wordt het Product binnen vijf (5) Werkdagen definitief gerepareerd op Locatie van het Product of kosteloos vervangen door een goedwerkend identiek Product, eventueel met hergebruik van nog werkende componenten.

8.4. Reparatie en onderhoud

Eisen

Nr.	Omschrijving
E8.4.1	Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer reparatie en onderhoud uit van de Producten met een datadrager op de Locatie van de Deelnemer.
E8.4.2	Indien reparatie en onderhoud op Locatie van de Deelnemer wordt uitgevoerd, wordt in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) in ieder geval vastgelegd: • welke reparatie- en onderhoudsactiviteiten en voor welke Producten door Opdrachtnemer op Locatie van de Deelnemer dienen te worden uitgevoerd; • op welke wijze reparatie- en onderhoudsactiviteiten door Opdrachtnemer op Locatie van de Deelnemer wordt afgeroepen, of dat reparatie- en onderhoudsactiviteiten op een vast tijdstip en met een vaste frequentie plaatsvindt; • welk personeel (naam en functie) de Opdrachtnemer hiervoor gaat inzetten; • of dat Personeel van de Opdrachtnemer zich vooraf aanmeldt bij de Deelnemer.
E8.4.3	Niet van toepassing.
E8.4.4	Opdrachtnemer repareert op verzoek van de Deelnemer Producten welke buiten de garantie defect raken.
E8.4.5	Op verzoek van de Deelnemer verstuurt Opdrachtnemer na reparatie van een Product een gereedmelding middels SMS of e-mail.

8.5. Innemen Producten en Diensten

Eisen

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

8.6. Prestatie op Locatie

Eisen

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.
E8.6.3	Het personeel van Opdrachtnemer dat Prestatie op Locatie verzorgt, wordt gecoördineerd door een functionaris van Opdrachtnemer die tevens het aanspreekpunt is voor de Deelnemer. De coördinator of diens vervanger is verantwoordelijk voor het uitvoeren van Prestatie op Locatie.
E8.6.4	Deelnemers zijn verspreid over diverse Locaties. De parkeergelegenheid die Deelnemers kunnen bieden is afhankelijk van de Locatie en het per Deelnemer gevoerde parkeerbeleid. Opdrachtnemer conformeert zich aan het bij de Deelnemer gevoerde parkeerbeleid.

9. Advies

Eisen

Nr.	Omschrijving
E9.1	Deelnemer kan Opdrachtnemer verzoeken advies te geven over andere onderwerpen die behoren tot de overeengekomen Producten en Diensten. Voorwaarde is wel dat het advies gerelateerd moet zijn aan de scope van de Raamovereenkomst.

10. Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren (BLAF)

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

Eisen

Nr.	Omschrijving
E10.1.1	Uitsluitend door de Deelnemer geaccepteerde Producten en Diensten kunnen worden besteld. Bestellingen van Producten en Diensten door een Deelnemer hebben betrekking op een Locatie.
E10.1.2	Niet van toepassing.
E10.1.3	Deelleveringen van bestellingen zijn toegestaan op uitdrukkelijk verzoek of met instemming van de Deelnemer.

Nr.	Omschrijving
E10.1.4	Deelnemer is gerechtigd om bestellingen of delen van bestellingen te annuleren indien de levertijden niet worden nagekomen.
E10.1.5	Indien een bestelling wordt geplaatst door een niet daartoe geautoriseerde medewerker van de Deelnemer, mag deze niet in behandeling worden genomen.
E10.1.6	De Opdrachtnemer ontwikkelt na de gunning, in overleg met de Deelnemer, formulieren en templates die gebruikt zullen worden door de Deelnemers bij offerteaanvragen, bestellingen, bestelbevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. De bedoelde formulieren en templates kunnen zowel in elektronische als papieren vorm worden ontwikkeld. CCM heeft bij dit proces een coördinerende en regisserende rol.
E10.1.7	De Opdrachtnemer brengt conform de in Bijlage 16 – Proces Nadere oproep tot mededinging genoemde termijnen een offerte uit.
E10.1.8	Offertes hebben een geldigheidsduur van minimaal zestig dagen.
E10.1.9	Elke uitgebrachte offerte bevat minimaal: – beschrijving van de levering/Product/Dienst; – geldigheidsduur van de offerte; – levertermijn; – alle tarieven; – contractduur; – opleverdatum; – afbakening en beschrijving van de levering/Product/Dienst.
E10.1.10	Op verzoek van Deelnemer verstrekt Opdrachtnemer bij de uitgebrachte offerte een breakdown van de prijsopbouw van de producten.

10.2. Speciale Producten en Speciale Diensten

Eisen

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

10.3. Elektronisch bestellen en factureren

Eisen

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 Hoofddopdrachtgever berekent voor het aansluiten op en het gebruik van het Rijksbreed inkoopplatform geen kosten aan Opdrachtnemer. Vervallen.
E10.3.2	De Opdrachtnemer stelt op verzoek een elektronische productencatalogus beschikbaar voor aansluiting op een Rijksbreed inkoopplatform. Vervallen.
E10.3.3	Op verzoek van een Deelnemer sluit de Opdrachtnemer aan op <u>het Peppol-netwerk</u> , een Deelnemer specifiek systeem voor elektronisch bestellen en factureren <u>(zie hiervoor Bijlage 19 Bijsluiters e-orders Rijksoverheid)</u> . De realisatie van een dergelijke aansluiting wordt door de Opdrachtnemer geoffreerd als Speciale Dienst.

10.4. NIET VAN TOEPASSING.

10.5. Leveren

Eisen

Nr.	Omschrijving
E10.5.1	De levertijd vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling. De bestelling wordt binnen 1 Werkdag bevestigd door Opdrachtnemer.
E10.5.2	De Producten en Diensten dienen geleverd te worden conform de levertijden die vastgelegd zijn in de Bijlage 11 – Normen en Service credits.
E10.5.3	Alle geleverde Producten dienen deugdelijk te zijn verpakt.
E10.5.4	Opdrachtnemer zal uitsluitend Producten leveren waarvoor een opleveringsdocument (zoals een pakbon) is opgesteld.
E10.5.5	Niet van toepassing.
E10.5.6	Elk Product wordt volledig geassembleerd aangeleverd, inclusief eventueel bestelde bijbehorende Producten en Diensten. Assemblagekosten zijn inbegrepen in de kosten van de Producten en Diensten en kunnen niet apart in rekening gebracht worden.
E10.5.7	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Producten en Diensten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit en functionaliteit zijn en blijven en dat Producten en Diensten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen op het moment van levering.
E10.5.8	De levering van Producten en Diensten omvat op verzoek van de Deelnemer een gebruikershandleiding in de Nederlandse taal die op de online portal (par.7) beschikbaar wordt gesteld en daarvandaan downloadbaar is, bijvoorbeeld in PDF-formaat. In geval deze niet in Nederlandse taal beschikbaar is dient het in het Engels beschikbaar te worden gesteld.
E10.5.9	De levering van Producten en Diensten bevat Nederlandstalige veiligheidsinstructies.
E10.5.10	De levering vindt plaats met zo weinig mogelijk afval en dozen.
E10.5.11	Alle verpakkingen dienen te zijn voorzien van artikelnaam en artikelnummer van Opdrachtnemer.
E10.5.12	De Opdrachtnemer laat, indien de Deelnemer dat wenst, alle documentatie e.d. die door de fabrikant wordt aangeboden bij de Deelnemer achter.
E10.5.13	Alle kosten van leveringen van Producten en Diensten zijn inbegrepen in de kosten van de Producten en Diensten zoals deze in het Invulformulier Tarieven en Nadere overeenkomst zijn vastgelegd.
E10.5.14	Op verzoek van de Deelnemer levert Opdrachtnemer de Producten af buiten Europees Nederland. De Opdrachtnemer mag de gemaakte kosten voor het afleveren buiten Europees Nederland als Speciale Dienst in rekening brengen.
E10.5.15	De Opdrachtnemer informeert de Besteller schriftelijk direct op het moment dat duidelijk is geworden dat de levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer vermeldt dan tevens de nieuw verwachte levertermijn. De nieuwe levertermijn komt niet in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en gebruikt voor de berekening van het Service Credit.
E10.5.16	Indien Deelnemer een gewijzigde levertermijn wenst, in de regel op een latere datum, dan zal Opdrachtnemer binnen redelijke grenzen hieraan meewerken. De nieuwe levertermijn komt in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en zal als begin worden gebruikt voor de berekening van het Service Credit.
E10.5.17	De Producten en Diensten zullen door de Opdrachtnemer worden afgeleverd op de door Deelnemer te bepalen Locatie. Dit kan ook een logistieke hub betreffen.

Nr.	Omschrijving
E10.5.18	Opdrachtnemer vervangt binnen 5 Werkdagen na melding geleverde Producten en Diensten, zonder extra kosten voor de Deelnemer, indien Opdrachtnemer niet in staat is om het Product binnen twee Werkdagen na start van de installatie op de Locatie volledig functioneel aan Deelnemer over te dragen.
E10.5.19	Niet van toepassing.

10.6. Accepteren

Eisen

Nr.	Omschrijving
E10.6.1	In afwijking van de ARBIT-2022 geldt dat zal de Deelnemer binnen 14 dagen na aflevering van de Producten en Diensten door Opdrachtnemer de Producten en Diensten accepteren middels een prestatieverklaring. De Deelnemer kan in de Nadere overeenkomst deze termijn ophogen tot maximaal 30 dagen. Indien de Producten en Diensten niet geaccepteerd worden geeft de Deelnemer voorgenoemde prestatieverklaring niet af en maakt binnen de gestelde termijn melding hiervan bij Opdrachtnemer. Na verstrijken van de gestelde termijn worden (af)geleverde Producten en/of Diensten automatisch geaccepteerd.
E10.6.2	Direct nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt door de Deelnemer een proces-verbaal opgemaakt en ondertekend. Het proces-verbaal wordt binnen tien Werkdagen aan de Opdrachtnemer verstrekt. In dit proces-verbaal dienen eventuele gebreken die de Producten en/of de Diensten vertonen te worden vastgelegd, waarbij door Deelnemer wordt aangegeven of deze al dan niet worden geaccepteerd.
E10.6.3	Niet van toepassing.

10.7. Factureren

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

Eisen

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.

Nr.	Omschrijving
E10.7.6	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: – contractnummer; – order/factuurnummer (Opdrachtnemer); – ordernummer (Deelnemer); – mogelijkheid van een klantreferentie (Deelnemer) per factuurregel; – identificatie van het Product of de Dienst; – korte omschrijving van het Product of de Dienst; – eenmalige kosten (indien van toepassing) per Product of Dienst, inclusief en exclusief BTW; – periodiek kosten (indien van toepassing) per Product of Dienst, inclusief en exclusief BTW; – factuurperiode; – totale kosten exclusief BTW; – totale kosten inclusief BTW; – gehanteerde BTW-Tarief per Product of Dienst; – subtotalen per afdeling, kostenplaats en dergelijke (indien gewenst en van toepassing); – acceptatiedocumenten (indien van toepassing); – overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur.
E10.7.7	Opdrachtnemer factureert aan de Deelnemer Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) exclusief BTW(export). De Deelnemer betaalt bij invoer van de Producten en Dienst in Caribisch Nederland algemene bestedingsbelasting (ABB).
E10.7.8	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat naar Deelnemers verzuurde 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 Producten en Diensten van start gaan.
E10.7.13	Wijziging van de factuur, d.w.z. toevoeging/weglaten van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van het CCM/DCM.
E10.7.14	Alle vermelde Tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW. De door Opdrachtnemer aangeboden Tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Betalingskortingen zijn niet mogelijk.
E10.7.15	In het geval van een levering constitutum possessorium (ofwel levering c.p.) waarbij sprake is van een (tijdelijke) opslag van Producten op een Locatie van Opdrachtnemer wordt in de factuur (of in een gewaarmerkte Bijlage waarnaar in de factuur wordt verwezen en hier dus onlosmakelijk deel van uitmaakt) van alle Producten het product-, model- en serienummer e.d. vermeld.
E10.7.16	Het bestel- en facturatieproces tussen Deelnemer en Opdrachtnemer verloopt via het three way match principe (de matching en verificatie van facturen met bijbehorende bestelling (inkooporder) en bewijs van levering (ontvangstbewijs; pakbon)).

11. Rapportages

Eisen

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 – Standaard Rapportages en de template rapportage & leveringen.
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.
E11.1.13	Rapportages zoals vastgelegd in Bijlage 10 – Standaard rapportages, worden minimaal 6 maanden na afloop Garantietermijn beschikbaar gesteld
E11.1.15	Rapportages zoals vastgelegd in Bijlage 10 – Standaard rapportages, worden minimaal 6 maanden na afloop Huurtermijn beschikbaar gesteld

12. Configuratiebeheer

Eisen

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

13 Beveiliging

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

Eisen

Nr.	Omschrijving
E13.1.1	Bij de inname van Producten voldoet Opdrachtnemer aan de beschrijving in Bijlage 06 - Beveiliging.
E13.1.2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor maximale beveiliging van de geleverde Producten en Diensten.
E13.1.3	De Deelnemer kan eisen dat medewerkers van of namens Opdrachtnemer een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) van maximaal 6 maanden oud overleggen. De betreffende VOG-rubrieken kunnen per Deelnemer worden vastgesteld. 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 origineel kopie VOG en of origineel kopie persoonlijke geheimhoudingsverklaring plaatsvindt.
E13.1.8	Beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(n)en zoals vermeld in het DAP van de Deelnemer.

Nr.	Omschrijving
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/13kduqsi/bio-versie-104zv_def.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. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.1.11	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie moeten zijn ingericht volgens een Professioneel autorisatiemodel.
E13.1.12	Niet van toepassing.
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.
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 beoordeelt en actualiseert minimaal jaarlijks wie vanuit Opdrachtnemer (fysiek) toegang tot gegevens van Opdrachtgever heeft via een operationeel geborgd- en geformaliseerd 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	Niet van toepassing.
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	Niet van toepassing.
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).

Nr.	Omschrijving
E13.1.27	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn voor beheerdoeleinden niet anders te benaderen dan middels versleutelde protocollen, waarbij de gehanteerde onderliggende encryptiealgoritmes en instellingen uitsluitend de duiding goed mogen hebben in de meest actuele versie van het NCSC document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
E13.1.28	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn aantoonbaar getest op kwetsbaarheden middels gangbare testmethodieken voordat deze in productie worden genomen. In het geval van programmatuur omvat de gehanteerde testmethodiek ten minste de OWASP Top-10.
E13.1.29	Alle bekende kwetsbaarheden op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn verholpen voordat deze informatiesystemen in productie worden genomen.
E13.1.30	Opdrachtnemer past op een Professionele wijze informatiebeveiliging aantoonbaar operationeel toe in de processen die deel uitmaken van de ontwikkelingslevenscyclus van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
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 bedrijfs-eisen.
E13.1.33	Gegevens of programmatuur van Hoofddopdrachtgever, of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft ten alle tijden eigendom van Hoofddopdrachtgever.
E13.1.34	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Hoofddopdrachtgever op apparatuur en alle back-up media van Hoofddopdrachtgever, na contractbeëindiging tussen beide partijen.
E13.1.35	Wanneer gegevens van Hoofddopdrachtgever 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 Hoofddopdrachtgever.
E13.1.36	Wanneer gegevens van Hoofddopdrachtgever 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.
E.13.1.39	Indien in de software, firmware etc. kwetsbaarheden zitten, meldt Opdrachtnemer dit aan Hoofddopdrachtgever.
E.13.1.40	Indien de organisatie van de Opdrachtnemer in welke vorm dan ook gehackt is, meldt Opdrachtnemer dit direct aan de Hoofddopdrachtgever.

14 NIET VAN TOEPASSING.

Deel 3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

15 Toelichting MVO

15.1 Inkopen met Impact

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 Banenafspraken, het Grondstoffenakkoord, de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen, het door alle ministeries en enkele rijksorganisaties ondertekende [Charter Diversiteit](#) en andere doelen waarvoor overheden (en in veel gevallen ook bedrijven) gezamenlijk aan de lat staan.



15.2 Circular & Fair ICT Pact

Sinds de lancering op 14 juni 2021 is categorie ICT Werkomgeving Rijk intensief betrokken bij het **Circular & Fair ICT Pact (CFIT)**. [CFIT](#) is een internationaal inkoopgericht partnerschap om circulariteit, eerlijkheid en duurzaamheid in de ICT-sector te versnellen. CFIT kent vier kern strategieën om de negatieve gevolgen van ICT te verminderen: **Buy Less, Buy Better, Use Better and Use Longer**.



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

15.3 Meest Duurzame Prestatie

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) vormt een kernwaarde binnen deze aanbesteding, waarbij de nadruk ligt op het uitdagen van de markt om de meest duurzame prestatie te leveren. Dit betekent dat er niet alleen naar de duurzaamheid van het product zelf wordt gekeken, maar ook naar de duurzaamheid van de dienstverlening, de productieketen en de bedrijfsvoering. De doelstelling is om de markt maximaal uit te dagen om met oplossingen te komen die bijdragen aan een duurzame toekomst.

Er kan niet over een duurzame prestatie gesproken worden indien er geen invulling wordt gegeven middels een integrale benadering van alle onderdelen in de waardeketen. Duurzaamheid moet op elk niveau van de waardeketen gewaarborgd zijn om te voldoen aan de doelstellingen van deze aanbesteding. Dit komt tot uiting in de volgende formule, die als leidraad dient voor de inschrijvers:

Meest duurzame Prestatie = duurzaam product + duurzame dienstverlening + duurzame productieketen + duurzame bedrijfsvoering.

- Duurzaam product: de producten die worden aangeboden, moeten o.a. voldoen aan hoge normen voor duurzaamheid, levensduurverlenging, hoge energie-efficiëntie, LCA (ISO14040/44), CO2 compensatie, certificeringen en het gebruik van post-consumer gerecyclede materialen en e-waste compensatie.
- Duurzame dienstverlening: de diensten die worden geleverd in het kader van deze aanbesteding, moeten eveneens duurzaam zijn, bijvoorbeeld door inzet op o.a. efficiënte logistiek en remote support, minimalisering van energieverbruik, CO2 neutraal en/of zero-emissie transport en het bevorderen van circulaire serviceconcepten (herinzet, robotische disassemblage, inruil overtollige hardware, reserve onderdelen, reparatie).
- Duurzame productieketen: de toeleveringsketen van de aangeboden producten en diensten moet volledig transparant en duurzaam zijn. Dit betekent o.a. aandacht voor eerlijke arbeidsomstandigheden, factory disclosure, vermindering van CO2-uitstoot in de gehele waardeketen, verantwoorde ontginning en het gebruik van hernieuwbare of gerecyclede grondstoffen.
- Duurzame bedrijfsvoering: de bedrijfsvoering van de inschrijvers moet gericht zijn op duurzaamheid, zoals o.a. het minimaliseren van de eigen ecologische voetafdruk, het gebruik van duurzame energiebronnen en het bevorderen van een circulaire bedrijfsstrategie. Bevat Ecovadis (duurzaamheid, ethiek, mensenrechten en arbeidsomstandigheden en duurzame toeleveringsketen), SBTi (voor CO2 reductie), OECD Guidelines, milieumanagementsystemen (ISO14001, WEEE-richtlijn, H-stoffen), Charter Diversiteit en Social Return.

Hierbij wordt gebruik gemaakt van Lifecycle Costing (LCC) conform artikel 68 van Richtlijn 2014/24/EU, artikel 2.115 AW2012 en artikel 2.81 AW2012. Er worden specifieke criteria gesteld op basis van de Ecovadis (of gelijkwaardig), OECD-richtlijnen, Science-Based Targets (SBTi) en producteisen die bijdragen aan klimaat, circulariteit, milieu, ketenverantwoordelijkheid, diversiteit en inclusie, en sociale aspecten. Conform artikel 68 van Richtlijn 2014/24/EU worden hierdoor de totale kosten gedurende de levenscyclus van het product en dienstverlening verdisconteerd in een totaalscore op basis van een gewogen puntensysteem.

Door deze formule te hanteren, waarborgt de aanbestedende dienst dat de inschrijvingen niet alleen op prijs worden beoordeeld, maar dat de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gekozen op basis van een holistische kijk op duurzaamheid. Hiermee dagen we de markt uit om met oplossingen te komen die bijdragen aan de transitie naar een circulaire IT-sector en een duurzame samenleving.

15.4 Relevante MVO Thema's

De strategische kaders uit het Beschrijvend Document (par. 3.2) en kaders en formule zoals hierboven vermeld, vormen het uitgangspunt voor het onderwerp MVO binnen IWR2025|WpHW|Multifunctionele Printers en Netwerkprinters, verdeeld in de onderstaande thema's:

- 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, dus zowel Koop als Huur.

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

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 of een gelijkwaardige onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar en heeft de questionnaire in geval van Ecovadis ingevuld of indien van toepassing de questionnaire gedeeld met de onafhankelijke beoordelaar en Opdrachtgever inzicht gegeven in de Ecovadis Scorecard of gelijkwaardige onafhankelijke beoordeling van Opdrachtnemer via het Ecovadis platform of indien gebruik gemaakt wordt van een alternatief het desbetreffende gebruikelijke kanaal. Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van de Ecovadis of gelijkwaardige registratie en scores van haar moedermaatschappij. De kosten voor registratie en beoordeling van de eigen onderneming wordt gedragen door de Opdrachtnemer. <i>Bewijsmiddelen:</i> - Bewijs van registratie in het Ecovadis portaal. OF: - Bewijs van en registratie bij een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties. De duurzaamheidsbeoordeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij met aantoonbare expertise in duurzaamheid en MVO. De beoordeling is middels een onafhankelijke audit uitgevoerd door een geaccrediteerde certificeringsinstantie die voldoet aan ISO/IEC 17021 (eisen voor audit en certificering van managementsystemen) en tevens voorzien van een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' met daarin een analyse/ vergelijking van de aangeboden standaard ten opzichte van Ecovadis methodiek. De bewijslast voor gelijkwaardigheid ligt bij Opdrachtnemer.
E.16.1.2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een minimale score behaalt bij Ecovadis van 'Advanced' of gelijkwaardig. <i>Bewijsmiddelen:</i>

	- Bewijs van registratie in het Ecovadis portal; OF: - Gelijkwaardig van een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties kan aangetoond worden middels conformiteit aan alle onderstaande criteria: - een registratie bij een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties, waarbij enkel na expliciet voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever gebruik gemaakt kan worden van een gelijkwaardig alternatief. - De beoordelingssystematiek is gebaseerd op internationale normen voor duurzaamheid, zoals bijvoorbeeld ISO 26000 (maatschappelijke verantwoordelijkheid), ISO 14001 (milieumanagement), en ISO 45001 (gezondheid & veiligheid) en omvat ten minste de volgende vier hoofdthema's: milieu, sociale aspecten, ethiek en (inter)nationale toeleveringsketen. - De duurzaamheidsbeoordeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij met aantoonbare expertise in duurzaamheid en MVO. De beoordeling wordt middels een onafhankelijke audit uitgevoerd door een geaccrediteerde certificeringsinstantie die voldoet aan ISO/IEC 17021 (eisen voor audit en certificering van managementsystemen). De onafhankelijke beoordelaar verstrekt een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' met daarin een analyse/ vergelijking op van de aangeboden standaard ten opzichte van Ecovadis methodiek. - De score van de onafhankelijke beoordelaar dient procentueel overeen te komen met de minimale score van de gevraagde Ecovadis bandbreedte ten opzichte van de maximale score (100%). Ingeval van Ecovadis Advanced (65 t/m 84 punten) betekent dit een score van minimaal 65% van de maximale score van de onafhankelijke beoordelaar. - Het beoordelingssysteem kent een transparante scoremethodiek met gestandaardiseerde criteria die reproduceerbaar en consistent zijn over tijd en sectoren heen, waarbij de score publiekelijk inzichtelijk zijn of controleerbaar voor de aanbestedende dienst. - De beoordeling en resultaten moeten controleerbaar zijn door de aanbestedende dienst zonder afhankelijkheid van de beoordeelde partij. - Het gelijkwaardige alternatief dient specifiek relevant en representatief te zijn voor de ICT-sector en de daarbinnen gehanteerde duurzaamheidscriteria.. - de bewijslast voor gelijkwaardigheid ligt bij Opdrachtnemer.
E.16.1.3	Opdrachtnemer levert uiterlijk: - Vanaf zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van Onderaannemers met een Ecovadis score van minimaal 'Good' of gelijkwaardig; en - Vanaf vierentwintig (24) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van Onderaannemers met een Ecovadis score van minimaal 'Advanced' of gelijkwaardig . Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een nieuwe Onderaannemer aanmeldt bij Opdrachtgever, geldt voor deze nieuwe partij dat bovenstaande termijnen van 6 resp. 24 maanden gerekend wordt vanaf de datum van akkoord door CCM. Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat opdrachtgever inzicht krijgt in de EcoVadis score of een gelijkwaardige onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar van de door haar gebruikte Onderaannemers.

	Indien Onderaannemers niet geregistreerd zijn bij de onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar draagt Opdrachtnemer hier zorg voor. Deze partijen registreren zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij desbetreffende onafhankelijke beoordelaar, hebben ingeval van Ecovadis de questionnaire ingevuld, indien van toepassing de questionnaire gedeeld met de onafhankelijke beoordelaar en Opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard of gelijkwaardige onafhankelijke beoordeling van Opdrachtnemer via het Ecovadis platform of indien gebruik gemaakt wordt van een alternatief het desbetreffende gebruikelijke kanaal. <i>Bewijsmiddelen:</i> - Bewijs van registratie in het Ecovadis portaal; OF: - Gelijkwaardig van een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties kan aangetoond worden middels conformiteit aan alle onderstaande criteria: - een registratie bij een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties, waarbij enkel na expliciet voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever gebruik gemaakt kan worden van een gelijkwaardig alternatief. - De beoordelingssystematiek is gebaseerd op internationale normen voor duurzaamheid, zoals bijvoorbeeld ISO 26000 (maatschappelijke verantwoordelijkheid), ISO 14001 (milieumanagement), en ISO 45001 (gezondheid & veiligheid) en omvat ten minste de volgende vier hoofdthema's: milieu, sociale aspecten, ethiek en (inter)nationale toeleveringsketen. - De duurzaamheidsbeoordeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij met aantoonbare expertise in duurzaamheid en MVO. De beoordeling wordt middels een onafhankelijke audit uitgevoerd door een geaccrediteerde certificeringsinstantie die voldoet aan ISO/IEC 17021 (eisen voor audit en certificering van managementsystemen). De onafhankelijke beoordelaar verstrekt een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' met daarin een analyse/ vergelijking op van de aangeboden standaard ten opzichte van Ecovadis methodiek. - De score van de onafhankelijke beoordelaar dient procentueel overeen te komen met de minimale score van de gevraagde Ecovadis bandbreedte ten opzichte van de maximale score (100%). Ingeval van Ecovadis Good (45 t/m 64 punten) betekent dit een score van minimaal 45% van de maximale score en ingeval van Ecovadis Advanced (65 t/m 84 punten) betekent dit een score van minimaal 65% van de maximale score van de onafhankelijke beoordelaar. - Het beoordelingssysteem kent een transparante scoremethodiek met gestandaardiseerde criteria die reproduceerbaar en consistent zijn over tijd en sectoren heen, waarbij de score publiekelijk inzichtelijk zijn of controleerbaar voor de aanbestedende dienst. - De beoordeling en resultaten moeten controleerbaar zijn door de aanbestedende dienst zonder afhankelijkheid van de beoordeelde partij. - Het gelijkwaardige alternatief dient specifiek relevant en representatief te zijn voor de ICT-sector en de daarbinnen gehanteerde duurzaamheidscriteria. - de bewijslast voor gelijkwaardigheid ligt bij Opdrachtnemer.
E.16.1.4	Opdrachtnemer levert enkel Producten van fabrikanten met een Ecovadis score van minimaal 'Advanced' of gelijkwaardig. Dit geldt niet voor Producten uit de productgroep accessoires. Let op: het betreft hier de Ecovadis of gelijkwaardige score van de fabrikant.

	Indien de EcoVadis of gelijkwaardige score van een fabrikant tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst onder de vereiste score daalt, worden reeds lopende verplichtingen in de vorm van inkooporders, bestellingen en/of Nadere Overeenkomsten gerespecteerd. <i>Bewijsmiddelen:</i> - Bewijs van registratie in het Ecovadis portaal: OF: - Gelijkwaardig van een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties kan aangetoond worden middels conformiteit aan alle onderstaande criteria: - een registratie bij een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties, waarbij enkel na expliciet voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever gebruik gemaakt kan worden van een gelijkwaardig alternatief. - De beoordelingssystematiek is gebaseerd op internationale normen voor duurzaamheid, zoals bijvoorbeeld ISO 26000 (maatschappelijke verantwoordelijkheid), ISO 14001 (milieumanagement), en ISO 45001 (gezondheid & veiligheid) en omvat ten minste de volgende vier hoofdthema's: milieu, sociale aspecten, ethiek en (inter)nationale toeleveringsketen. - De duurzaamheidsbeoordeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij met aantoonbare expertise in duurzaamheid en MVO en middels een onafhankelijke audit uitgevoerd door een geaccrediteerde certificeringsinstantie die voldoet aan ISO/IEC 17021 (eisen voor audit en certificering van managementsystemen) De onafhankelijke beoordelaar verstrekt een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' met daarin een analyse/ vergelijking op van de aangeboden standaard ten opzichte van Ecovadis methodiek. - De score van de onafhankelijke beoordelaar dient procentueel overeen te komen met de minimale score van de gevraagde Ecovadis bandbreedte ten opzichte van de maximale score (100%). Ingeval van Ecovadis Advanced (65 t/m 84 punten) betekent dit een score van minimaal 65% van de maximale score van de onafhankelijke beoordelaar. - Het beoordelingssysteem kent een transparante scoremethodiek met gestandaardiseerde criteria die reproduceerbaar en consistent zijn over tijd en sectoren heen, waarbij de score publiekelijk inzichtelijk zijn of controleerbaar voor de aanbestedende dienst. - De beoordeling en resultaten moeten controleerbaar zijn door de aanbestedende dienst zonder afhankelijkheid van de beoordeelde partij. - Het gelijkwaardige alternatief dient specifiek relevant en representatief te zijn voor de ICT-sector en de daarbinnen gehanteerde duurzaamheidscriteria. - de bewijslast voor gelijkwaardigheid ligt bij Opdrachtnemer.
E.16.1.5	De onderstaande eisen en wensen 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.16.2.5, E.16.3.6, E.16.3.7, E.16.3.9, E.16.3.10, E.16.3.11, W.16.3.2, W.16.3.3, W.16.3.5, W.16.3.6, E.16.4.7, E.16.4.8, E.16.4.9 en E.16.4.13.

16.2 Klimaat



16.2.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.16.2.1	De te leveren Producten (excl. accessoires) voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. In het geval dat er Remanufactured producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de Energy Star criteria die van kracht waren op het moment van introductie op de Nederlandse markt. Producten die voldoen aan Energy Star-criteria zijn te vinden op: https://www.energystar.gov/productfinder/
E.16.2.2	De Opdrachtnemer levert standaard de te leveren Producten (exclusief accessoires) aan met optimale instellingen voor energiebeheer (indien van toepassing) en verbruiksmaterialen. Daarnaast gaat de Opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met een derde partij, zoals de fabrikant) 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; - tijdens de duur van de Nadere overeenkomst een reductie van verbruiksgoederen (zoals inkt- en/of tonercartridges) en het aantal afdrucken gerealiseerd wordt; - welke middelen tijdens de duur van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst ingezet worden om medewerkers te stimuleren om tot een vermindering van het aantal afdrucken te komen (denk aan bijv. explainer video's, bewustwording verbruik, instructies, inzage milieu impact, best-practices, etc).
E.16.2.3	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.16.2.4	De vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtgever verworven Producten (exclusief Accessoires) wordt voor 100% gecompenseerd door middel van onderstaande hoogwaardige standaarden of minimaal gelijkwaardig. Dit geldt voor alle Producten (exclusief Accessoires) die via Koop of Huur worden geleverd. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe uiterlijk drie (3) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een 'Portfolio Plan CO2 Compensatie' (in vrije vorm en max 5A-4) op te leveren, waarin concreet is beschreven op welke wijze wordt voldaan aan de minimale eisen uit dit criterium. Producten welke geleverd zijn in deze periode van drie (3) maanden dienen met terugwerkende kracht gecompenseerd te worden.

Nr	Omschrijving
	De Rijksoverheid richt zich ten aanzien van CO2 compensatie op bewezen effectieve en tevens innovatieve projecten¹ welke voldoen aan de hoogste integriteitsnormen, met waarborging van kern principes qua effectiviteit, additionaliteit, transparantie en impact op lokale gemeenschappen en welke een aantoonbare door een Validation & Verification Body (VVB) geverifieerde bijdrage leveren aan de realisatie van minimaal vier (4) UN Sustainable Development Goals (SDG) 1, 2, 3, 5, 8, 9, 10 en 12 t/m 15. De onderstaande minimale eisen zijn van toepassing op CO2 Compensatie credits en projecten: - Opdrachtnemer dient een portefeuille van credits samen te stellen gericht op verwijdering of vermindering van CO2 emissies bestaande uit max. drie (3) projecten, welke voor max-95% uit 'proven technology' projecten bestaat en voor min-05% uit innovatieve projecten; - Opdrachtnemer moet een onderscheid maken tussen reguliere en innovatieve projecten in zijn projectportfolio van waaruit CO2 credits worden verstrekt. Innovatieve projecten hebben een nieuw concept, zijn anders dan bestaande oplossingen en hebben een potentieel voor een grote impact; - Bovenstaand portefeuille dient samengesteld te zijn op basis van ICVCM-CCP en/of CCOI criteria, waarbij de CCOI scorecard van projecten minimaal drie scores op drie (3) of hoger moet bevatten; - Eén credit omvat de vermindering/verwijdering van één ton CO2-equivalent. - De co-benefits van de portefeuille moeten door een Validation & Verification Body (VVB) geverifieerde bijdrage leveren aan de realisatie van minimaal vier (4) UN Sustainable Development Goals (SDG) 1, 2, 3, 5, 8, 9, 10 en 12 t/m 15; - Credits zijn minimaal gecertificeerd conform de ICROA-normen of gelijkwaardig; - Voor innovatieve projecten zijn niche offset registers toegestaan; - Voorbeelden van innovatieve projecten zijn o.a. blue carbon, groene waterstof, biochar, methaan opslag, soil carbon, carbon mineralization, carbon capture storage, digital Monitoring, Reporting, Verification (dMRV) (niet uitputtende opsomming)²; - Credits beschikken over een hoge additionaliteit, dit betekent dat de vermindering en/of verwijdering van broeikasgasemissies niet zou hebben plaatsgevonden zonder de extra stimulans van deze credits; - Credit vintage: maximaal -4 jaar vanaf het moment van emissies (factuurdatum); - Credits dienen afkomstig te zijn van projecten/programma's met een hoge integriteit³; - Permanentie: Credits bevatten geen risico's waardoor het onderliggende klimaatvoordeel verloren gaat (bijv. opgeslagen CO2 die vrijkomt door natuurlijke of door de mens veroorzaakte effecten) of dienen over adequate maatregelen te beschikken welke desbetreffende risico's mitigeert; - Voor innovatieve projecten in de portefeuille, gelden dat bovenstaande eisen e, f, i en l niet van toepassing zijn. - Gemeenschap: projecten dienen minimaal bij te dragen aan directe creatie van werkgelegenheid en bescherming van mensenrechten; - Traceerbaarheid : beschikt over een statisch dashboard, satelliet monitoring en/of realtime dashboard; - Biodiversiteit: projecten hebben geen negatief effect op biodiversiteit; - Media: er is de afgelopen drie kalenderjaren geen sprake geweest van negatieve media aandacht;

¹ [Hoofdpienakkoord 2024 – 2028: 5. Energietransitie, leveringszekerheid en klimaatadaptatie](#)

² Projecten conform [Kamerbrief COP26-verklaring transitie groene energie en beëindiging overheidssteun fossiele energiesector](#)

³ Voor Clean Cooking projecten gelden additioneel [The Principles for Responsible Carbon Finance in Clean Cooking](#)

Nr	Omschrijving
	r. Integriteit (CPI): projecten dienen plaats te vinden in landen welke in de Corruption Perceptions Index een score hebben van veertig (40) of hoger; s. Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ICROA gecertificeerde auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van bovenstaande eisen. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. <i>Toelichting</i> Onder CO2-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO2-equivalenten) door bijvoorbeeld het vastleggen van CO2 in bomen of het voorkomen van CO2-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Compensatie geschiedt op basis van de LCA-resultaten (uitgedrukt in CO2-equivalenten) conform E.16.2.5. 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. <i>Bewijsmiddelen:</i> • Portfolioplan CO2 compensatie; • Het contract met de aanbieder van de CO2-compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder; • Vermelding van de gebruikte certificeringen en de daaraan gekoppelde projecten; • ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' (indien van toepassing); • Bewijs van conformering aan eisen a t/m s, welke tevens expliciete onderbouwing bevat omtrent de bijdrage aan relevante SDG's (inclusief subdoelen); • Kalenderjaarrapportage conform bijlage 10 Standaard Rapportages inclusief bewijs van CO2 Compensatie over de desbetreffende periode (een leveranciersverklaring van de aanbieder en/of inkooporder).
E.16.2.5	De Opdrachtnemer levert bij Inschrijving en tevens binnen 1 maand na een wijziging van het assortiment of toevoegen van nieuwe Producten (middels bijlage 5 Wijzigingsprocedure) een levenscyclusanalyse (LCA) Producten (exclusief accessoires) op aan CCM en Deelnemer van het betreffende Product. Aanbestedende Dienst verwacht dat Fabrikanten en haar distributeurs/partners/resellers normaliter 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, dient gebruik te worden gemaakt van deze standaarden en prevaleert deze standaard boven ISO14067 of ISO14025. 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 zeven (7) jaar. Bij conformering van wens W.16.3.4 is de gebruiksfase gebaseerd op desbetreffende levensduur. De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel <i>carbon footprint</i>, uitgedrukt in CO2-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard' of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. Het totaalresultaat is ten minste uitgesplitst in de levenscyclusfasen grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik en end-of-life. Daarmee geeft de Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots.

Nr	Omschrijving
E.16.2.6	De Opdrachtnemer vermeld in de omzetrapportage, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, de CO2 footprint van Producten (exclusief Accessoires) op basis van de een levenscyclusanalyse (LCA). Een LCA beschikbaar gesteld door de fabrikant van de Producten volstaat ook. <i>Toelichting</i> De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel <i>carbon footprint</i>, uitgedrukt in CO2-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard' of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. Het totaalresultaat is ten minste uitgesplitst in de levenscyclusfasen grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik. End-of-life is optioneel; indien end-of-life wel is gekwantificeerd in de LCA dienen de resultaten van end-of-life los te worden getoond. Daarmee geeft de Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots.
E.16.2.7	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, waarbij de uitstoot qua CO2 emissies is: 3. lucht/vliegtuig (hoog), 2. spoor (midden), 1. scheepvaart/water (laag). Inschrijver dient zelf de meest CO2 efficiënte mix van transportmogelijkheden in te zetten. Standaard wordt intercontinentaal transport uitgevoerd over water, tenzij de Deelnemer dit uitdrukkelijk anders wenst. <i>Toelichting:</i> Verschillende wijze van transport (door de lucht, over water, over de weg of over het spoor) hebben een andere CO2 footprint. Opdrachtnemer realiseert zich dat de wijze van transport impact kan hebben op de levertijden.
E.16.2.9	Niet van toepassing.
E.16.2.10	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. <i>Bewijsmiddelen:</i> • Overzicht van de voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen met daarin minimaal het merk, de voertuigcategorie (M1, M2, N1 en overig) en het type brandstof vermeld;

Nr	Omschrijving
	- Een orderbevestiging van een nieuw verworven, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook. - Of aantoonbaar bewijs van een onafhankelijke organisatie (bijv. wagenparkbeheerder of leasemaatschappij) dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet. Contractbepaling: - Dit vormt een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en deze doelstelling wordt specifiek opgenomen in de Raamovereenkomst als contracteis.
E.16.2.11	<u>Vervallen.</u>
E.16.2.12	Producten (exclusief accessoires) beschikken over een actuele EPEAT Gold for Imaging Equipment rating of gelijkwaardig. <i>Mogelijke bewijsmiddelen:</i> - 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. In het geval dat er Remanufactured 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. Ter verduidelijking: Producten dienen zowel aan E.16.2.11, E.16.2.12 en E.16.2.13 te voldoen, er is geen keuze mogelijkheid tussen de diverse ISO14024 Type 1 Ecolabels. Deze dienen tevens prominent zichtbaar voor gebruikers middels een sticker (of soortgelijke visualisatie) op de Producten, waarbij alle Ecolabels dezelfde omvang hebben. <i>Toelichting:</i> De Rijksoverheid stimuleert het gebruik van ISO14024 type 1 Ecolabels, waaronder EPEAT, en Blue Angel en TCO Certified afhankelijk van doel en productgroep. Dit criterium heeft als doel de beschikbaarheid van gecertificeerde Producten binnen Europa te vergroten voor gebruik door o.a. de Rijksoverheid en andere (inter)nationale (semi-)overheidsorganisaties, anderszorgorganisaties en burgers. Samen zorgen deze certificeringen voor een complementaire benadering van duurzaamheid- TCO Certified versterkt de sociale en ethische verantwoordelijkheid. Blue Angel biedt de strengste operationele emissiecontrole en EPEAT Gold combineert elementen van milieu- en sociale duurzaamheid in een meer gebalanceerde benadering. Door deze verschillende focusgebieden versterken de certificeringen elkaar en zorgen ze voor een breed spectrum aan duurzaamheidsvereisten op productniveau. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: Bewijs van registratie van Producten van het Kernassortiment in het EPEAT Register.

Nr	Omschrijving
E.16.2.13	Producten voldoen aan de meest recente Blue Angel for Printers and Multifunctional Devices⁴ criteria of gelijkwaardig. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> - Bewijs van registratie in de Blue Angel database of gelijkwaardig; - Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van Blue Angel EPEAT Gold en EPEAT Climate standaard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. In het geval dat er hergebruikte/refurbished Remanufactured Producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de Blue Angel criteria welke geldig waren op het moment waarop desbetreffende Producten op de Nederlandse markt kwamen. Indien de lanceringsdatum van de meest recente generatie korter dan zes (6) maanden geleden is, mogen er in verband met een transitieperiode nog producten aangeboden worden die op basis van voorgaande generatie Blue Angel zijn. Ter verduidelijking: Producten dienen zowel aan E.16.2.11, E.16.2.12 en E.16.2.13 te voldoen, er is geen keuze mogelijkheid tussen de diverse ISO14024 Type 1 Ecolabels. Deze dienen tevens prominent zichtbaar voor gebruikers middels een sticker (of soortgelijke visualisatie) op de Producten, waarbij alle Ecolabels dezelfde omvang hebben. <i>Toelichting:</i> Toelichting: De Rijksoverheid stimuleert het gebruik van ISO14024 type 1 Ecolabels, waaronder EPEAT en Blue Angel afhankelijk van doel en productgroep. Dit criterium heeft als doel de beschikbaarheid van gecertificeerde Producten binnen Europa te vergroten voor gebruik door o.a. de Rijksoverheid en andere (inter)nationale (semi-)overheidsorganisaties, andersoortige organisaties en burgers. Samen zorgen deze certificeringen voor een complementaire benadering van duurzaamheid. Blue Angel biedt de strengste operationele emissiecontrole en EPEAT Gold combineert elementen van milieu- en sociale duurzaamheid in een meer gebalanceerde benadering. Door deze verschillende focusgebieden versterken de certificeringen elkaar en zorgen ze voor een breed spectrum aan duurzaamheidsvereisten op productniveau. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage 3 bij inschrijving: Bewijs van registratie van Producten van het Kernassortiment in de Blue Angel database.
E.16.2.14	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een 'Near-Term Target' en 'Long-Term Target' te formuleren in lijn met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke binnen

⁴ Op moment van publicatie betreft dit DE-UZ 219 - november 2021 v3.

Nr	Omschrijving
	3624 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst dient het commitment zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. Indien Inschrijver niet de Fabrikant van de Producten betreft of Inschrijver maakt gebruik van een Financieringsmaatschappij voor de Huur van Producten, dan dienen deze deelnemers tevens als combinant te worden aangemeld. 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. Bewijsmiddelen: - Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. - Opdrachtnemer rapporteert over deze Near-Term Targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'. Contractbepaling: - Dit vormt een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en deze doelstelling wordt specifiek opgenomen in de Raamovereenkomst als contracteis.
E.16.2.15	Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de Prestatie te beschikken over remote support dienstverlening. Remote Support betreft ondersteuning op afstand en verwijst naar de assistentie- en probleemoplossingservices die worden geleverd door technische ondersteuningsteams om gebruikers te helpen problemen op te lossen zonder fysiek aanwezig te hoeven zijn bij de printer. Deze ondersteuning maakt gebruik van tools voor externe toegang, communicatieplatforms en diagnostische software om problemen te diagnosticeren en op te lossen, printerinstellingen te configureren en gebruikers c.q. beheerders op afstand door deze processen te leiden. Remote support dient minimaal uit de onderstaande vormen van dienstverlening te bestaan: - Hulpmiddelen voor toegang op afstand: - Toepassingen voor het delen van schermen: Stel gebruikers in staat hun schermen te delen met ondersteuningstechnici om het probleem visueel te demonstreren. Voorbeelden hiervan zijn Zoom, Google Meet en Microsoft Teams. - Configuratie op afstand: Hiermee kunnen beheerders printerinstellingen beheren en problemen op afstand oplossen. - Communicatieplatformen: - Live Chat-ondersteuning: Biedt real-time tekst gebaseerde hulp via websites of ondersteuningsportals. - Spraak- en video-oproepen: Vergemakkelijkt directe communicatie tussen gebruikers en ondersteuningstechnici voor meer gedetailleerde begeleiding. - Diagnose- en beheerssoftware:

Nr	Omschrijving
	- Printerbeheersoftware: tools die de printerstatus bewaken, problemen diagnosticeren en printerinstellingen op afstand beheren. - Logboek- en gebeurtenisanalyse: Analyseert printerlogboeken en systeemgebeurtenissen om problemen te identificeren en op te lossen. - Firmware- en stuurprogramma-updates: Updates van de printerfirmware en -stuurprogramma's op afstand om compatibiliteit en prestaties te garanderen. - Status Monitoring: Biedt real-time updates over de status van de printer, inkt-/tonerniveaus, papierbeschikbaarheid en CO2-uitstoot (in kg CO2-eq.) en energie-efficiëntie. 4. Ondersteunende procedures: - Handleidingen voor probleemoplossing: vooraf gedefinieerde stappen en protocollen voor het diagnosticeren en oplossen van veelvoorkomende afdrukproblemen. - Gebruikerstraining en -begeleiding: Gebruikers instructies en training geven over hoe ze moeten omgaan met kleine afdrukproblemen en onderhoud.

16.2.2 Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.1	Indien de Producten energie-efficiënter zijn dan de TEC_MAX-waarde die wordt vermeld in de meest recente Energy Star TEC-specificatie, worden hiervoor extra punten toegekend. Deze punten moeten worden berekend door de TEC-waarde te vergelijken met het maximale standaardenergieverbruik (TEC_MAX) dat wordt toegestaan in het kader van de in E.16.2.1 gespecificeerde versie van de meest recente versie van Energy Star. $EEP = \frac{TEC_MAX - (TEC_MAX - TEC\text{-}waarde)}{TEC_MAX} \times 100$ De punten worden toegekend op basis van de verbetering in energie-efficiëntie (Energie Efficiëntie Percentage (EEP)) conform bovenstaande formule ten opzichte van de TEC_MAX-waarde van ieder Product uit het kernassortiment afgerond op één (1) decimaal: - meer dan 80% lager: maximaal aantal punten; ≥60-79% lager: 70% van het maximaal aantal punten; ≥40-59% lager: 45% van het maximaal aantal punten; ≥20-39% lager: 25% van het maximaal aantal punten; ≥10-19% lager: 10% van het maximaal aantal punten; In het geval dat er Remanufactured producten worden aangeboden, moet de TEC-waarde (conform de Energy Star criteria die van kracht waren op het moment van introductie op de Nederlandse markt) te vergelijken met het maximale standaardenergieverbruik (TEC_MAX) dat wordt toegestaan in het kader van de in E.16.2.1 gespecificeerde versie van de meest recente versie van Energy Star. Indien de TEC-waarde hoger is dan de TEC_MAX waarde van de meest recente versie van Energy Star, kan Inschrijver deze wens niet conformeren.		Max. 240 punten

Nr	Omschrijving					C/NC	Punten
	Product	EEP	Percentage max. punten	Max. Punten	Punten		
	MFP-A	%	%	90			
	MFP-B	%	%	140			
	NWP-A	%	%	10			
	Totaal Aantal Punten			240			
	Bij conformering van deze wens wordt het totaal aantal punten uit de lichtgroene cel als resultaat in uw eindscore verwerkt. U dient in bovenstaande tabel het percentage EEP, het percentage maximaal aantal punten en het daaruit voortvloeiende aantal punten (naar boven afgerond op hele getallen) in te vullen en de getallen in de kolom Punten op te tellen in de lichtgroene cel. Voorbeeld: - MFP-A heeft een EEP van 36,5% wat overeenkomt met een waardering van 25% percentage max. punten. Dit resulteert in een score van $25\% \times 90 \text{ punten} = 22,5 \text{ punten}$. Afgerond is het resultaat 23 punten. - MFP-B heeft een EEP van 56% wat overeenkomt met een waardering van 45% percentage max. punten. Dit resulteert in een score van $45\% \times 140 \text{ punten} = 63 \text{ punten}$. Afgerond blijft het resultaat 63 punten. - NWP-A heeft een EEP van 15% wat overeenkomt met een waardering van 10% percentage max. punten. Dit resulteert in een score van $10\% \times 10 \text{ punten} = 1 \text{ punt}$. Afgerond blijft het resultaat 1 punt. - Totaalscore voor de lichtgroene cel is MFP A 23 punten + MFP-B 63 punten + NWP-A 1 punt = 87 punten. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: - Inschrijver moet van alle aangeboden Producten rapporten overleggen van tests die zijn uitgevoerd overeenkomstig de testmethoden die worden vermeld in de in E.16.2.1 gespecificeerde versie van Energy Star. Inschrijver moet gedetailleerde informatie aanleveren over de gemeten TEC-waarde en de TEC_MAX-waarde voor elk toepasselijk Product, over de berekening van de verbetering in energie-efficiëntie alsmede de van toepassing zijnde Energy Star versie.						
W.16.2.2	Bij conformering van deze wens verplicht Opdrachtnemer zich ertoe een Net-Zero doelstelling te formuleren, welke binnen 3624 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst dient het commitment zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. Indien Inschrijver niet de fabrikant van de Producten betreft of						100

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
	Inschrijver maakt gebruik van een Financieringsmaatschappij voor de Huur van Producten, dan dienen deze deelnemers tevens als Combinant te worden aangemeld. Toelichting: Science Based Targets (SBT) bieden bedrijven een duidelijk omschreven pad om emissies te verminderen in overeenstemming met de doelstellingen van het Klimaatverdrag van Parijs. <i>Bewijsmiddelen:</i> - Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. - Near-Term Targets zijn binnen SBT automatisch onderdeel van een Net-Zero doelstelling. - Opdrachtnemer rapporteert over deze Net-Zero Targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: Inschrijver levert bij Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende Verklaring SBTi Net-Zero op, met daarin (vormvrij en in maximaal drie (3) A4) beschreven de onderstaande verklaring en toezegging inclusief de wijze waarop de doelstelling wordt gerealiseerd middels een SMART Plan van Aanpak conform de gedefinieerde onderwerpen. Verklaring en Toezegging SBTi Net-Zero Ondergetekende, [Naam Inschrijver], verklaart hierbij dat de organisatie zich ertoe verplicht een Net-Zero doelstelling te formuleren en deze binnen 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst te laten valideren door The Science Based Targets initiative (SBTi). Tevens wordt verklaard dat binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst het commitment zichtbaar zal zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. SMART Plan van Aanpak Om de doelstelling op een gestructureerde en verifieerbare wijze te realiseren, hanteert de Inschrijver de SMART-methodiek: Specifiek - De organisatie stelt een Net-Zero doelstelling op volgens de richtlijnen van SBTi en dient deze in bij SBTi ter validatie. - Binnen drie maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst is de inschrijving zichtbaar in het SBTi-Dashboard. - Uiterlijk binnen 3624 maanden na ingangsdatum is de doelstelling door SBTi gevalideerd. Meetbaar - De status van het commitment en de validatie zijn aantoonbaar in het SBTi-Dashboard. - Voortgangsrapportages worden ingediend conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'.		

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
	- De organisatie levert een tijdlijn op met concrete stappen en mijlpalen richting validatie. Acceptabel - De doelstelling en het proces sluiten aan bij de internationale richtlijnen van het Klimaatakkoord van Parijs en SBTi. - Indien in samenwerkingsverband wordt ingeschreven, voldoen alle combinanten afzonderlijk aan deze verplichting. Realistisch - De organisatie beschikt over interne expertise of externe ondersteuning om de Net-Zero doelstelling binnen de gestelde termijn te realiseren. - De roadmap is afgestemd op realistische bedrijfscapaciteiten en de validatieprocedures van SBTi. Tijdgebonden - Binnen 3 maanden na ingangsdatum is het commitment zichtbaar in het SBTi-Dashboard. - Binnen 3624 maanden na ingangsdatum is de validatie voltooid. - De organisatie rapporteert periodiek over de voortgang en oplevering van tussenstappen conform de contractueel vastgelegde tijdlijnen. Controle en Rapportage - De voortgang en status worden gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst gerapporteerd conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'. - Near-Term Targets, die binnen SBTi automatisch onderdeel zijn van een Net-Zero doelstelling, worden eveneens gerapporteerd. - De daadwerkelijke validatie en opname in het SBTi-Dashboard kunnen op verzoek van de Aanbestedende Dienst worden gecontroleerd. Ondertekening Ondergetekende verklaart dat bovenstaande verplichtingen worden nageleefd en garandeert de tijdige en correcte uitvoering ervan.		
W.16.2.3	Alle voertuigen in de categorieën N2 en N3 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, zijn binnen: - 12 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 25% zero-emissievoertuigen; - 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 50% zero-emissievoertuigen; - 36 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 80% zero-emissievoertuigen; - 48 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 100% zero-emissievoertuigen. 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:		200

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
	- zero-emissievoertuigen (categorieën N2 en N3); Indien er gebruik gemaakt is van een door de Rijksoverheid gecontracteerde logistieke hub dient dit te worden vermeld. <i>Bewijsmiddelen:</i> - Overzicht van de voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen met daarin minimaal het merk, de voertuigcategorie (categorieën N2 en N3) en het type brandstof vermeld; - Of 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. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: Inschrijver levert bij Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende Verklaring Zero-Emissie Voertuigen N2 en N3 op, met daarin (vormvrij en in maximaal drie (3) A4) beschreven de onderstaande verklaring en toezegging inclusief de wijze waarop de doelstelling wordt gerealiseerd middels een SMART Plan van Aanpak conform de gedefinieerde onderwerpen. Verklaring en Toezegging Ondergetekende, [Naam Inschrijver], verklaart hierbij dat alle voertuigen in de categorieën N2 en N3 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, binnen 12 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst zero-emissievoertuigen zullen zijn. Tevens verklaart Opdrachtnemer jaarlijks een overzicht aan Opdrachtgever te leveren van de ingezette voertuigen, inclusief de vereiste specificaties. SMART Plan van Aanpak Om de doelstelling op een gestructureerde en verifieerbare wijze te realiseren, hanteert de inschrijver de SMART-methodiek: Specifiek - Alle ingezette voertuigen in de categorieën N2 en N3 zijn binnen: 12 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 25% zero-emissievoertuigen; 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 50% zero-emissievoertuigen; 36 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 80% zero-emissievoertuigen; 48 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 100% zero-emissievoertuigen.		

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
	- Op verzoek wordt een jaarlijks overzicht geleverd met de specificaties van de ingezette voertuigen. - Indien gebruik is gemaakt van een door de Rijksoverheid gecontracteerde logistieke hub, wordt dit expliciet vermeld. Meetbaar - De inschrijver levert een voertuigoverzicht met de volgende gegevens: - Merk en model van het voertuig - Voertuigcategorie (N2 of N3) - Type brandstof (moet zero-emissie zijn) - Alternatieve bewijsmiddelen zoals een orderbevestiging van een nieuw verworven, nog niet geleverd voertuig of een verklaring van een onafhankelijke organisatie (bijv. wagenparkbeheerder of leasemaatschappij) worden geaccepteerd. Acceptabel - De transitie naar een zero-emissie wagenpark past binnen de nationale doelstellingen voor duurzaam transport en het Klimaatakkoord. - Ondertekenaars en onderaannemers worden verplicht om aan deze eis te voldoen en hierover te rapporteren. - De controle van de naleving gebeurt op basis van objectief verifieerbare documenten en niet op kwalitatieve beoordeling. Realistisch - De organisatie heeft een implementatieplan en middelen om de transitie naar een zero-emissie wagenpark binnen de gestelde termijnen te realiseren. - Indien voertuigen niet direct beschikbaar zijn, wordt een orderbevestiging of een leasemaatschappijverklaring als bewijs geaccepteerd. - De organisatie werkt samen met relevante leveranciers om tijdige levering en inzetbaarheid te waarborgen. Tijdgebonden - Binnen de gestelde termijnen na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voldoet het bij de termijn vermelde percentage van de ingezette voertuigen aan de zero-emissie-eis. - Opdrachtnemer levert jaarlijks een voertuigoverzicht aan Opdrachtgever. - Op verzoek worden aanvullende bewijsmiddelen binnen een redelijke termijn verstrekt. Controle en Rapportage - Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over de ingezette voertuigen conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'. - Het bewijs wordt geleverd via een voertuigoverzicht, orderbevestigingen van nieuwe voertuigen of een verklaring van een onafhankelijke organisatie.		

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
	- Indien gebruik wordt gemaakt van een logistieke hub van de Rijksoverheid, wordt dit expliciet vermeld in de rapportage. Ondertekening Ondergetekende verklaart dat bovenstaande verplichtingen worden nageleefd en garandeert de tijdige en correcte uitvoering ervan.		
W.16.2.4	Niet van toepassing.	n.v.t.	n.v.t.
W.16.2.5	Indien Opdrachtnemer AI-Powered Remote Support Tools inzet ten behoeve van de Prestatie wordt dit gewaardeerd. AI-Powered Remote Support dient minimaal uit 2 van de 3 onderstaande vormen van dienstverlening te bestaan: 1. AI Chatbots and Virtual Assistants: maakt bijvoorbeeld gebruik van natuurlijke taalverwerking (NLP) om intelligente antwoorden te geven en te helpen bij het oplossen van problemen, integreert met services om geautomatiseerde ondersteuning te bieden en gebruikers te begeleiden bij het oplossen van veelvoorkomende problemen. Of een AI-gestuurde assistent die gebruikers helpt met geautomatiseerde reacties en voorspellende inzichten voor het oplossen van problemen. Voorbeelden hiervan (niet uitputtend) zijn: Zoho Zia, Microsoft Dynamics 365 Virtual Agent of IBM Watson Assistant of gelijkwaardig. 2. AI Predictive Maintenance and Analytics: maakt bijvoorbeeld gebruik van machine learning om toekomstige problemen te voorspellen en te voorkomen, biedt proactieve ondersteuning, of biedt realtime inzichten en geautomatiseerd herstel. Voorbeelden hiervan (niet uitputtend) zijn: Splunk, ServiceNow of Predictive Intelligence of gelijkwaardig. 3. AI-Powered Diagnostics: maakt gebruik van AI om bijvoorbeeld systeemprestaties te bewaken, afwijkingen te detecteren en herstelprocessen voor IT-ondersteuning te automatiseren of combineert AI met bewaking en beheer op afstand (RMM) om voorspellend onderhoud en geautomatiseerde probleemoplossing te bieden. Voorbeelden hiervan (niet uitputtend) zijn: NinjaRMM of Atera of gelijkwaardig. <i>Toelichting:</i> AI-tools voor remote support dragen aanzienlijk bij aan klimaatmaatregelen door de noodzaak voor fysieke interventies te verminderen, wat reisgerelateerde CO2 emissies verlaagt. Deze tools stellen technici in staat om systemen op afstand te beheren, onderhouden en optimaliseren, waardoor energie-intensieve logistiek tot een minimum wordt beperkt. Daarnaast bieden AI-gestuurde inzichten mogelijkheden om de energie-efficiëntie van apparaten en processen te verbeteren door onderhoudsbehoeften te voorspellen, workflows te optimaliseren en stilstand te verminderen. Dit weerspiegelt een bredere verschuiving naar digitale duurzaamheid en het gebruik van intelligente technologieën om milieueffecten te beperken.		80

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
	<u>Looptijd van de opdracht</u> Van _____ Tot _____		
	<u>In te vullen door referent (opdrachtgever)</u>		
	<u>Opmerkingen</u>		
	<u>Bedrijfsnaam referent</u>		
	<u>Naam van de referent</u>		
	<u>Tel.nr van de referent</u>		
	<u>Functie referent</u>		
	<u>Handtekening voor instemming met inhoud van de referentie</u>		
	<u>Plaats en datum</u>		

16.3 Circulair



16.3.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.3.1	Opdrachtnemer dient initieel fabrieksnieuwe of Remanufactured Producten te leveren. Remanufacturing dient uitgevoerd te zijn conform BS 8887-220:2010 Design for Manufacture, Assembly, Deassembly and End-of-Life (MADE) Treatment standard <u>of</u> gelijkwaardig. Refurbishment is initieel <u>niet</u> toegestaan, dit is enkel toegestaan bij conformering van W.16.3.3 ter continuering van bestaande dienstverlening en garandering van desbetreffende levensduur. Dit gezin het ontbreken van uniforme standaarden op het gebied van refurbishment in de markt. 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 BS 8887-220:2010 Design for Manufacture, Assembly, Deassembly and End-of-Life (MADE) Treatment standard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer.
E.16.3.2	In geval van Huur worden Producten die niet geschikt zijn voor duurzame herinzet in eerste instantie aangeboden binnen de e-waste keten van de Fabrikant voor (gerobotiseerde) disassemblage. Indien dit niet mogelijk is, dient het Product gerecycled te worden tot hoogwaardige grondstoffen die circulair kunnen worden ingezet voor nieuwe Producten. Dit criterium geldt initieel niet voor de productgroep Accessoires, dit kan wijzigen gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst. Mogelijke bewijslast: Rapportage over de circulair recycling. (zie bijlage 10 Standaard rapportages).
E.16.3.3	In geval de Producten (exclusief accessoires) worden verworven via Huur dient de Opdrachtnemer ten minste 50% 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 de printer achtergebleven is, is Opdrachtnemer verplicht deze te wissen.
E.16.3.4	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe maximaal 10% van de Producten gedurende de looptijd van de Nadere Overeenkomst (NOK) zonder financiële consequenties (kosteloos) terug te nemen, indien de Opdrachtgever hier een verzoek toe indient gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien Deelnemer meerdere Nadere Overeenkomsten heeft afgesloten, geldt het percentage van maximaal 10% van de Producten van het totale aantal Producten van alle Nadere Overeenkomsten samen.
E.16.3.5	Opdrachtnemer heeft een verplichting om te waarborgen dat reserveonderdelen (kritieke componenten) en vervangingsonderdelen van Producten aangeboden onder deze Raamovereenkomst en daar uit voortkomende Nadere Overeenkomsten tot ten minste zeven jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar zullen zijn. Indien binnen deze periode van tien (10) jaar fabrieksnieuwe onderdelen niet meer beschikbaar zijn (door bijv. stopzetting productie onderdelen door Fabrikant) mogen hiervoor refurbished OEM-onderdelen worden gebruikt (zie tevens E.8.3.3). Alle refurbishing en remarketing dient uitgevoerd te worden conform de richtlijnen van Fabrikant. <i>Toelichting</i> Dit criterium (deels) is gebaseerd op 'EU Green Public Procurement (GPP) criteria (maart 2021)'. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • (Geldig) certificaat van een ISO 14024 type I milieukeurmerk, waarvan de bovengenoemde waarden overeenkomen met de in deze wens gestelde norm.
E.16.3.6	Producten moeten worden ontworpen om demontage en reparatie te vergemakkelijken. Er moet worden voldaan aan de volgende vereisten: • Onderdelen van de behuizing, het chassis, elektrische/elektronische eenheden en cartridges moeten kunnen worden gescheiden of gekoppeld met behulp van scheidingshulpmiddelen[1]. • Elektrische/elektronische eenheden en componenten als accu's en condensatoren waarvan de bestanddelen mogelijk gevaarlijke stoffen bevatten, evenals

	fluorescentielampen die kwik bevatten, moeten gemakkelijk kunnen worden gevonden en verwijderd. - De behuizing, het chassis en de elektrische/elektronische eenheden moeten kunnen worden gedemonteerd met gereedschap uit de categorieën A, B en C van de EN 45554:2020-norm[2]. - De schroefverbindingen om onderdelen van de behuizing, het chassis en elektrische/elektronische eenheden vast te zetten, moeten kunnen worden aangedraaid met drie of minder verschillende gereedschappen. Voor de behuizing en het chassis zijn alleen herbruikbare bevestigingsmiddelen toegestaan[3]. - Eén persoon moet de gehele eenheid kunnen demonteren (er hoeft bijv. niet meer dan één klikverbindingstuk tegelijk te worden losgemaakt). - De onderdelen van de behuizing mogen geen elektronische samenstellen bevatten. - De fabrikant heeft een voorbeelddemontage uitgevoerd waarin hij verwijst naar de bovengenoemde ontwerpkenmerken en heeft hiervan een opname gemaakt, met extra aandacht voor de zwakke punten. - In de servicehandleiding moet worden vermeld hoe de onderdelen moeten worden vervangen. De handleiding moet een explosietekening van het apparaat bevatten, met vermelding van de onderdelen die kunnen worden bereikt en vervangen en de gereedschappen die hiervoor nodig zijn. De servicehandleiding moet door iedereen gratis online kunnen worden geraadpleegd. Toelichting [1], [2] en [3]: - met de term 'scheidingshulpmiddelen' wordt bijvoorbeeld verwezen naar voorberewkte breekpunten. - gereedschappen uit de categorieën A, B en C, als gedefinieerd in 'Tabel A.2 - Classificatie van processen op basis van de benodigde gereedschappen'. Dit betekent dat alle gereedschappen behalve bedrijfseigen gereedschappen zijn toegestaan. Bedrijfseigen gereedschappen zijn gereedschappen die niet beschikbaar zijn voor aanschaf door het algemene publiek of waarop patenten rusten waarvoor op eerlijke, redelijke en niet-discriminerende voorwaarden geen licentie kan worden verkregen. - een oorspronkelijk bevestigingssysteem dat volledig kan worden hergebruikt, of elementen van het bevestigingssysteem die niet kunnen worden hergebruikt, maar worden geleverd met het nieuwe onderdeel voor een reparatie-, revisie- of upgrade-proces. <i>Verificatie:</i> Op verzoek van Deelnemer moet Opdrachtnemer een verklaring van conformiteit met de eerder genoemde vereisten overleggen, evenals een reparatiehandleiding (fysiek document of een koppeling naar een onlinelocatie waar het document kan worden geraadpleegd). Deze handleiding moet een explosietekening van het Product bevatten, met vermelding van de onderdelen die kunnen worden bereikt en vervangen en het gereedschap dat daarvoor nodig is. De reparatie-informatie moet worden verstrekt overeenkomstig EN 45559 (methodes voor het verstrekken van informatie over elementen van de materiaalefficiëntie van energie gerelateerde producten). Producten met een toepasselijke ISO14024 Type I-milieukeur welke voldoet aan de gespecificeerde vereisten, wordt conform geacht.
E.16.3.7	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.16.3.8	Niet van toepassing.

E.16.3.9	Niet van toepassing.
E.16.3.10	Opdrachtnemer dient per Product uit in het kernassortiment de Eerlijke CO2 prijs (in Euro, naar boven afgerond op een heel getal) te vermelden. De basis voor de eerlijke CO2-prijs betreft de CO2 Footprint conform E.16.2.5. De Eerlijke CO2 prijs dient zichtbaar te zijn naast het aangeboden tarief van het Product conform de voorwaarden van deze overeenkomst. <i>Toelichting:</i> Dit betreft een pilot binnen deze Raamovereenkomst 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 CO2-prijs. Dit heeft, mede op basis van onderzoek van het Duitse milieuministerie geleid tot een prijs van 875 euro per ton CO₂ 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. <i>Voorbeeld:</i> 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 en dient verwerkt te worden in jaarrapportage conform bijlage 10 Standaard Rapportages. Dit heeft tevens geen betrekking of invloed op het gebruik van de eisen en wensen op het gebied van CO2 compensatie.
E.16.3.11	Niet van toepassing.
E.16.3.12	Niet van toepassing.
E.16.3.13	Opdrachtnemer garandeert de terugname van lege toner- en/of inktcartridges en daarbij reconditionering of recycling van de teruggenomen toner- en/of inktcartridges. Indien deze verbruiksgoederen via het normale bedrijfsafval kunnen worden afgevoerd kan Opdrachtnemer met Deelnemer hierover nadere afspraken maken in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Deelnemer is hiertoe niet verplicht. Indien recycling in Europa plaatsvindt moet de uiteindelijke recycling WEEELABEX gecertificeerd zijn volgens WEEELABEX, de EERA standaard (TS 50625-5 van CENELEC) of een gelijkwaardig systeem.

E.16.3.14	Producten mogen niet zijn ontworpen op een manier die het gebruik van gereviseerde toner- en/of inktcartridges belemmert. Er mogen geen constructie gerelateerde, op software gebaseerde of andere maatregelen aanwezig zijn of worden getroffen die het gebruik van gereviseerde cartridges belemmeren. Verificatie: Inschrijver moet op verzoek van Deelnemer en/of CCM een verklaring overleggen waarin hij bevestigt of aantoont dat in het product gereviseerde cartridges kunnen worden gebruikt. Producten met een toepasselijke Type 1-milieukeur die voldoet aan de vermelde vereisten, worden conform geacht.
E.16.3.15	Geen enkele firmware-update mag het gebruik van hergebruikte/gereviseerde OEM-verbruiksartikelen belemmeren. De grafische apparatuur moet een functie hebben waarmee firmware-updates kunnen worden teruggezet naar eerder geïnstalleerde versies. Deze functie kan zowel worden aangeboden via een met het netwerk verbonden computer als in het grafische apparaat zelf. In de technische documentatie moet in detail worden uitgelegd hoe firmware-updates kunnen worden teruggezet. Indien de vorige versie van de firmware van bij de vrijgave vrij beschikbaar is gesteld via het internet en de gebruikers duidelijke instructies hebben ontvangen over waar ze deze kunnen vinden, dan wordt voldaan aan het criterium. In het tegengestelde geval, dus als een software-update het gebruik van hergebruikte/gereviseerde OEM-verbruiksartikelen belet, moet de inschrijver zich ertoe verbinden dat hij voor een oplossing zal zorgen die het verdere gebruik van de hergebruikte/gereviseerde verbruiksartikelen mogelijk maakt. Verificatie: Inschrijver moet op verzoek van Deelnemer en/of CCM documentatie kunnen overleggen waaruit blijkt dat is voldaan aan de vereiste. Deze documentatie kan bestaan uit een verklaring van de Fabrikant of andere documentatie die de noodzakelijke informatie bevat.
E.16.3.16	OEM-Cartridges moeten zo worden ontworpen dat de mogelijkheden voor hergebruik/revisie niet worden beperkt. Voorbeelden van kenmerken waarvan wordt geacht dat ze de mogelijkheden voor revisie beperken of hergebruik ontmoedigen, zijn onder meer: • cartridges waarvoor patenten of licentieovereenkomsten gelden die verklaringen bevatten waarmee wordt beoogd revisie te beperken, • tekst op de cartridge of verpakking die aangeeft of impliceert dat het product niet is ontworpen om te worden gereviseerd. Verificatie: Inschrijver moet op verzoek documentatie overleggen waarin expliciet wordt vermeld dat cartridges niet zijn ontworpen om de mogelijkheden voor hergebruik/revisie te beperken en waarin wordt aangeven hoe conformiteit met de twee voorbeelden wordt gewaarborgd. Producten met een toepasselijke ISO14024 Type I-milieukeur die voldoet aan de gespecificeerde vereisten, wordt conform geacht.
E.16.3.17	Opdrachtnemer verplicht zich om op verzoek van Deelnemer een offerte uit te brengen met daarin een financieel voorstel voor de inruil of verkoop (opkoop) 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. Dit proces vormt geen onderdeel van de Nadere Omroep tot Mededinging maar dient altijd separaat plaats te vinden. Opdrachtnemer geeft na inname aan welk percentage van de ingeleverde Producten in te zetten is voor een tweede / derde leven. Afstemming en inrichting van de bijbehorende processen geschiedt in overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer, desbetreffende afspraken worden tevens vastgelegd in de DAP DCM-Opdrachtnemer. Ten aanzien van de levering van overtollige Producten van Deelnemer aan Opdrachtnemer zijn de voorwaarden conform E.2.4.2 van toepassing. Deelnemers dienen te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving, waaronder de "Regeling materieelbeheer roerende zaken van het Rijk", mits deze van toepassing is op Deelnemer. Domeinen Roerende Zaken betreft het dienstonderdeel van het Ministerie van Financiën dat belast is met het beheren van overtollige roerende zaken van het Rijk (en van derde partijen in beslag genomen roerende zaken) en voldoet in ieder geval aan deze wet- en regelgeving. <i>Bewijsmiddelen:</i> Rapportage over de circulaire recycling en percentage herinzet (zie Bijlage 10 Standaard rapportages). De financiële waarde van desbetreffende opdracht dient als negatieve waarde (credit) gerapporteerd te worden in de omzetrapportage. Hiervoor gelden onverlet de eisen uit paragraaf 13.1, E.16.3.2 en E.16.4.7.
--	---

16.3.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.3.1	Opdrachtnemer levert alleen inkt/tonercartridges waarvan de verpakking conform vigerende wet- en regelgeving (wet Milieubeheer en vanaf 1 januari 2024 de Omgevingswet) afgevoerd mag worden via het reguliere restafval met als doel de hoeveelheid vervoersbewegingen behorende bij de Prestatie te beperken. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: Ondertekende verklaring welke minimaal bevat: • Bevestiging dat alle geleverde inkt/tonercartridgeverpakkingen voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving (Wet Milieubeheer en Omgevingswet per 1 januari 2024) en via regulier restafval afgevoerd mogen worden. • Documentatie of certificering van de fabrikant waaruit blijkt dat de verpakkingen aan deze eis voldoen of een verklaring van een onafhankelijke instantie (bijv. certificeringsorganisatie of producentenorganisatie) die de conformiteit bevestigt.		20
W.16.3.2	Producten welke een langere levensduur bieden dan de gevraagde minimale periode van zeven (7) jaar (conform E2.1.6, E2.4.14 en E2.4.18) worden hoger gewaardeerd. Scores worden toegekend op basis van maximalisatie van levensduur (beheerperiode) van de Producten gerekend in het aantal jaren: • Levensduur 08 jaar: 10% van het maximaal aantal punten; • Levensduur 09 jaar: 25% van het maximaal aantal punten; • Levensduur 10 jaar: 45% van het maximaal aantal punten; • Levensduur 11 jaar: 70% van het maximaal aantal punten; • Levensduur 12 jaar: 100% van het maximaal aantal punten. Opdrachtnemer is verplicht de desbetreffende levensduur te garanderen met behoud van kwaliteit, prestaties, specificaties, veiligheid en gebruikerservaring conform alle contractuele bepalingen. Het betreft hier de totale levensduur van een Product, waarbij de geconformeerde levensduur geldt voor alle Producten uit het Kernassortiment en als maximale termijn voor Huur van Producten in de Nadere Overeenkomst (NOK) (conform E2.4.14 en E.2.4.18). Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van remanufacturing van Product(en) om bovenstaande levensduur te garanderen, geldt dat dit maximaal één (1) maal per totale beheerperiode plaats mag vinden conform BS 8887-220:2010 Design for Manufacture, Assembly, Deassembly and End-of-Life (MADE) Treatment standard <u>of</u> gelijkwaardig. Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een		Max. 260 punten

	analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van BS 8887-220:2010 Design for Manufacture, Assembly, Deassembly and End-of-Life (MADE) Treatment standard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Refurbishment is tevens toegestaan, echter gezien het ontbreken van standaarden op het gebied van refurbishment, geldt hiervoor de aanvullende voorwaarde dat dit altijd op locatie van Deelnemer plaats dient te vinden. Zowel refurbishment als het remanufacturing proces dient met minimale verstoringen bij Deelnemer plaats te vinden, waarbij bij remanufacturing wordt gegarandeerd dat oorspronkelijke Product(en) aantoonbaar terug worden geplaatst bij Deelnemer (bijv. middels unieke serienummers). Het is hierbij toegestaan om tijdens het proces van migratie rondom remanufacturing gebruik te maken van tijdelijke Producten met een maximum van 20% van het aantal Producten op de desbetreffende locatie. <u>Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving:</u> <u>Opdrachtnemer dient bij inschrijving het volgende bewijs te overleggen:</u> <u>1. Ondertekende garantieverklaring</u> <u>1a. Bevestiging dat alle geleverde Producten uit het Kernassortiment de aangeboden levensduur (minimaal 8 tot maximaal 12 jaar) behalen met behoud van kwaliteit, prestaties, specificaties, veiligheid en gebruikerservaring conform alle contractuele bepalingen.</u> <u>1b. Toezegging dat, indien Remanufacturing wordt toegepast, dit maximaal éénmaal per beheerperiode plaatsvindt en conform BS 8887-220:2010 of gelijkwaardig wordt uitgevoerd.</u> <u>1c. Indien remanufacturing wordt toegepast: aantoonbaar bewijs dat oorspronkelijke Product(en) worden teruggeplaatst bij Deelnemer, bijvoorbeeld via unieke serienummers.</u> <u>1d. Indien tijdelijke Producten worden ingezet tijdens migratie rondom remanufacturing: opgave van het aantal tijdelijke Producten, waarbij maximaal 20% van de Producten op de betreffende locatie vervangen mag worden.</u> <u>1e. Indien refurbishment wordt toegepast: verklaring dat dit op locatie van Deelnemer plaatsvindt en zonder verstoringen wordt uitgevoerd.</u> <u>2. Technische onderbouwing</u> <u>2a. Documentatie van de fabrikant of Opdrachtnemer waarin de verwachte levensduur van de Producten wordt onderbouwd.</u> <u>2b. Indien Remanufacturing wordt toegepast: bewijs van naleving van BS 8887-220:2010 of een gelijkwaardigheidsverklaring van een onafhankelijke ISO 17025- en ISO 17021-geaccrediteerde instantie.</u>		
W.16.3.3	Niet van toepassing.	n.v.t.	n.v.t.

W.16.3.4	In het kader van e-waste reductie en grondstoffen management dient Opdrachtnemer in de vorm van afvalcompensatie te garanderen dat Producten geleverd worden met één van de volgende certificaten: TCO Certified Edge, E-waste Compensated of een gelijkwaardig. In afwijking op de calculatie methodiek van het "E-waste equivalent estimation system" van TCO certified E-waste Compensated, dient Opdrachtnemer op basis van onderstaande calculatietabel in te zamelen. Dit betekent dat voor ieder geleverd Product (in dit geval Multifunctional) een vaste hoeveelheid e-waste (weight e-waste per unit in kilogram) in de vorm van complete soortgelijke producten (printers) ingezameld dient in te worden. <table border="1" data-bbox="282 853 799 902"> <thead> <tr> <th>Product</th><th># Units</th><th>Weight E-waste per Unit</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Multifunctional</td><td>1 Piece</td><td>2,5 KG</td></tr> </tbody> </table> <i>Toelichting</i> Onder afvalcompensatie wordt verstaan dat voor ieder geleverd product evenzoveel elektronica-afval wordt ingezameld en gerecycled. Het moet daarbij gaan om inzameling van elektronisch afval dat geen functionaliteit meer heeft. Met andere woorden: er mogen alleen afgedankte producten worden ingezameld, die anders naar finale afvalverwerking (verbranding of stort) zouden gaan. Indien recycling in Europa plaatsvindt moet de uiteindelijke recycling WEEELABEX gecertificeerd zijn volgens WEEELABEX, de EERA standaard (TS 50625-5 van CENELEC) of een gelijkwaardig systeem. <i>Bewijsmiddelen:</i> • TCO certified E-waste Compensated certificaat; <i>of</i> • Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van TCO certified Edge E-waste compensated. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. • Indien u gebruik maakt van een derde partij welke "approved collector within the framework of TCO Certified Edge, E-waste Compensated" is én de dienstverlening wordt conform de standaarden van TCO Certified Edge, E-waste compensated uitgevoerd (uitgezonderd de calculatiemethodiek), dan wordt dit beschouwd als gelijkwaardig. <i>Onderliggende bewijsmiddelen dienen in ieder geval te bestaan uit:</i> • het contract met de aanbieder van de Afvalcompensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder; • een rechtsgeldig ondertekende verklaring te overleggen van desbetreffende partij dat aan de standaarden van TCO certified Edge, E-waste compensated wordt voldaan; • jaarrapportage conform bijlage 10 Standaard Rapportages inclusief bewijs van Afvalcompensatie over de desbetreffende periode (een leveranciersverklaring van de aanbieder en/of inkooporder) en verificatie van inzameling en recycling conform TCO Certified Edge, E-waste Compensated;	Product	# Units	Weight E-waste per Unit	Multifunctional	1 Piece	2,5 KG	100
Product	# Units	Weight E-waste per Unit						
Multifunctional	1 Piece	2,5 KG						

	- de bijdrage aan het realiseren van relevante Sustainable Development Goals (SDG's); Relevante SDG's ten aanzien van deze aanbesteding zijn: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15 en 17. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: - Schriftelijke rechtsgeldig ondertekende verklaring van Inschrijver met een verwijzing naar de aanbieder waar deze compensatie wordt ingekocht; - een rechtsgeldig ondertekende verklaring te overleggen van desbetreffende partij dat aan de standaarden van TCO certified Edge, E-waste compensated of gelijkwaardig wordt voldaan; TCO certified E-waste Compensated certificaat of gelijkwaardig - Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van TCO certified Edge E-waste compensated. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer.																										
W.16.3.5	Producten bevatten met een hoger percentage post-consumer gerecyclede materialen (PCRM) worden hoger gewaardeerd. Het percentage post-consumer gerecyclede materialen wordt gemeten in verhouding tot het totale percentage recyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021). Indien een Product uit het Kernassortiment onderstaande percentage post-consumer gerecyclede materialen (PCRM) bevat (afgerond op één (1) decimaal), worden de volgende punten toegekend: ≥30% PCRM: het maximaal aantal punten; ≥25-29% PCRM: 80% van het maximaal aantal punten; ≥20-24% PCRM: 65% van het maximaal aantal punten; ≥15-19% PCRM: 50% van het maximaal aantal punten; ≥10-14% PCRM: 35% van het maximaal aantal punten; ≥01-09% PCRM: 20% van het maximaal aantal punten. <table><tr><th>Product</th><th>Percentage PCRM</th><th>Percentage max punten</th><th>Max. Punten</th><th>Punten</th></tr><tr><td>MFP-A</td><td>%</td><td>%</td><td>50</td><td></td></tr><tr><td>MFP-B</td><td>%</td><td>%</td><td>80</td><td></td></tr><tr><td>NWP-A</td><td>%</td><td>%</td><td>20</td><td></td></tr><tr><td colspan="2">Totaal Punten</td><td></td><td>150</td><td></td></tr></table> Bij conformering van deze wens wordt het totaal aantal punten uit de lichtgroene cel als resultaat in uw eindscore verwerkt. U dient in de tabel	Product	Percentage PCRM	Percentage max punten	Max. Punten	Punten	MFP-A	%	%	50		MFP-B	%	%	80		NWP-A	%	%	20		Totaal Punten			150		Max. 150 Punten
Product	Percentage PCRM	Percentage max punten	Max. Punten	Punten																							
MFP-A	%	%	50																								
MFP-B	%	%	80																								
NWP-A	%	%	20																								
Totaal Punten			150																								

	(Bijlage F invulformulier Subgunningscriterium Kwaliteit) het percentage PCRM, het percentage maximaal aantal punten en het daaruit voortvloeiende aantal punten (naar boven afgerond op hele getallen) in te vullen en de getallen in de kolom Punten op te tellen in de lichtgroene cel. Voorbeeld: - MFP-A heeft een PCRM van <u>16,5%</u> wat overeenkomt met een waardering van 50% percentage max. punten. Dit resulteert in een score van $50\% \times 50 \text{ punten} = 25,0 \text{ punten}$. Afgerond blijft het resultaat 25 punten. - MFP-B heeft een PCRM van <u>25%</u> wat overeenkomt met een waardering van 80% percentage max. punten. Dit resulteert in een score van $80\% \times 80 \text{ punten} = 64 \text{ punten}$. Afgerond blijft het resultaat 64 punten. - NWP-A heeft een PCRM van <u>19,3%</u> wat overeenkomt met een waardering van 50% percentage max. punten. Dit resulteert in een score van $50\% \times 20 \text{ punten} = 10 \text{ punten}$. Afgerond blijft het resultaat 10 punt. - Totaalscore voor de lichtgroene cel is MFP A 25 punten + MFP-B 64 punten + NWP-A 10 punten = <u>99</u> punten. <i>Toelichting</i> <i>Definitie gerecycled materiaal:</i> 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. <i>Definitie hergebruikte (of refurbished) producten of onderdelen:</i> 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. Bewijsmiddelen: - Opdrachtnemer dient dit aan te tonen via <u>een openbaar beschikbare Product Environmental Declaration (PED) of een technische productspecificaties</u> waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: - Indien Inschrijver deze wens conformeert, dient Inschrijver van alle aangeboden Producten bij Inschrijving bewijsmiddelen bestaande uit <u>een openbare Product Environmental Declaration (PED) of technische productspecificaties</u> conform ISO14021 te overleggen.		
--	--	--	--

--	--	--	--

16.4 Milieu



16.4.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.4.1	Niet van toepassing.
E.16.4.2	De Odrachtnemer levert alleen producten van fabrieken die over een milieumanagementsysteem beschikken waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: • milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie; • concrete maatregelen die de fabriek heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal; • hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten; • hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd. <i>Toelichting:</i> Dit geldt voor fabrieken waar de eindassemblage plaatsvindt. <i>Verificatie:</i> Hieraan wordt voldaan middels: • ISO 14001-certificaat, EMAS-certificaat, of een gelijkwaardig certificaat; • QF: • 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.16.4.4	Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen maximaal 0,1% vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden).

	<i>Dit criterium is (deels) gebaseerd op GPP-criteria van de EU</i> Omdat er reststoffen (trace amounts) aanwezig kunnen zijn wordt bij een eventuele praktijktest voldaan aan dit criterium als er maximaal 0,1% (gewichtsprocent) van de betreffende stoffen aanwezig is.
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) 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.
E.16.4.8	Niet van toepassing.
E.16.4.9	Producten dienen geleverd te worden in voor FSC-gecertificeerd of gelijkwaardig kartonnen (voorzien van 'on product' FSC of gelijkwaardig label) (bulk)verpakkingen, dit geldt voor primaire, secundaire en/of tertiaire verpakkingen. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, dient Inschrijver dit toe te lichten. 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.

	Definitie hernieuwbaar of biobased materiaal: niet-fossiel materiaal dat is geproduceerd op basis van hernieuwbare grondstoffen. Een hernieuwbare grondstof is een grondstof van biologische oorsprong, exclusief grondstoffen uit geologische afzetting of fossiele grondstoffen, die wordt beheerd en/of geteeld en die na winning binnen 100 jaar terug groeit zonder het betreffende ecosysteem uit te putten.
E.16.4.10	Niet van toepassing.
E.16.4.11	Personeel van Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour.
E.16.4.12	Producten worden geleverd in bulkverpakkingen. Alleen op specifiek verzoek van Deelnemer en na goedkeuring van CCM kan hiervan worden afgeweken. <u>Aanbestedende Dienst hanteert de volgende definitie van -bulkverpakkingen. Bulkverpakkingen zijn verpakkingen die meerdere eenheden van een product bevatten en primair bedoeld zijn om transport, opslag en distributie efficiënter en duurzamer te maken. Voor multifunctionele printers (MFP's) en netwerkprinters verwijst bulkverpakking specifiek naar een verpakkingswijze waarbij meerdere apparaten of bijbehorende verbruiksartikelen (zoals toners of cartridges) in één enkele verpakkingseenheid worden samengevoegd.</u> <u>Kenmerken van bulkverpakkingen:</u> - Minimalisering van individueel verpakte eenheden, wat resulteert in minder afval per product; - Efficiënter transport en opslag, resulterend in optimalisatie van ruimtegebruik; - Verminderde milieu-impact door minder verpakkingsmateriaal en CO₂-uitstoot; - Logistieke voordelen resulterend in snellere verwerking in distributiecentra en bij grootschalige afname <u>Voorbeelden:</u> - MFP's geleverd per pallet in een gezamenlijke beschermende verpakking - Netwerkprinters verpakt in stapelbare dozen zonder individuele detailverpakking - Toners en cartridges in grootverpakkingen zonder afzonderlijke retail verpakking
E.16.4.13	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.

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.

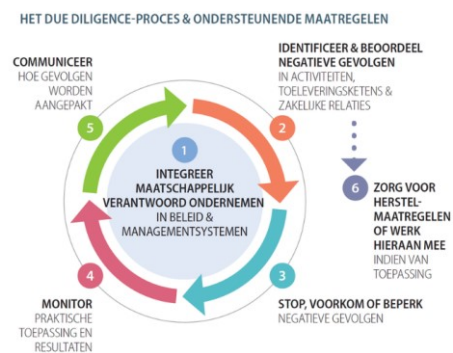
16.5.1 Eisen

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.
E.16.5.3	Risicoanalyse Dienstverlening – uiterlijk zes (6) maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de Overeenkomst wordt een risicoanalyse door Opdrachtnemer aan CCM en DCM aangeleverd waarin het volgende is opgenomen: - haar eigen MVO beleid; - een beschrijving van de gehele keten van het productieproces (van grondstoffen tot en met ten minste final assembly); - een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.
E.16.5.4	Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk negen (9) 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: - een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; - een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; - 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.

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: • PIANO website over internationale sociale voorwaarden; • OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen; • RBA Practical Guide.
----------	---

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: - MVO en due diligence voor de waardeketen verankeren in beleid en management Indicator 1; - Opdrachtnemer heeft openlijk toegezegd om due diligence uit te voeren zoals omschreven in de OECD-richtlijnen - Opdrachtnemer heeft op bestuursniveau verantwoordelijkheden voor MVO toegekend. - De belangrijkste risico's in de waardeketen vaststellen en beoordelen Indicator 2; - Opdrachtnemer kan aantonen dat zij hardware expliciet hebben aangewezen als een product waarvoor belangrijke sociale en milieurisico's gelden in de waardeketen. - Opdrachtnemer kan aantonen (bijvoorbeeld via een LCA of een andere analyse van de volledige levenscyclus of waardeketen) dat zij specifieke belangrijke sociale en milieurisico's voor hardware hebben vastgesteld en beoordeeld. - Opdrachtnemer kan aantonen dat zij belanghebbenden op zinvolle wijze hebben betrokken bij het in kaart brengen en beoordelen van risico's - Belangrijke risico's in de waardeketen van hardware aanpakken Indicator 3; - 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.		50

	b. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij ten minste één specifiek sociaal of milieurisico effectief hebben aangepakt. c. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij belanghebbenden op zinvolle wijze hebben betrokken bij aanpakken van risico's. 4. Volgen van maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketens van productie van hardware aan te pakken Indicator 4; a. Opdrachtnemer kan met controlebaar bewijs aantonen dat zij de voortgang hebben gevolgd van hun inspanningen om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico aan te pakken. 5. Communiceren over maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketens 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 waardeketens 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 hefboom punten zoals smelt- en raffinagebedrijven. 6. Herstel van schadelijke effecten in de waardeketens 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 waardeketens hun invloed hebben aangewend om het verhelpen van schadelijke effecten te faciliteren. c. Opdrachtnemer heeft een buitenrechtelijke bezwaarprocedure in het leven geroepen op bedrijfs- of operationeel niveau dat toegankelijk is voor diegenen die schadelijke effecten ervaren van zakelijke relaties in zijn waardeketens. <i>Toelichting:</i> • OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: Inschrijver levert bij Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende Verklaring EOCD Due Diligence op, met daarin (vormvrij en in maximaal twee (2) A4) beschreven de onderstaande verklaring en toezegging conform de gedefinieerde onderwerpen. Ondertekende verklaring Due Diligence EOCD • Bevestiging dat due diligence wordt uitgevoerd conform de zes stappen van het OECD-framework. • Indien sprake is van een samenwerkingsverband, ondertekening door alle deelnemers. Aantoonbare implementatie		
--	---	--	--

	• Overzicht van geïdentificeerde sociale en milieurisico's in de hardware waardeketen en genomen maatregelen. • Beschrijving van minimaal één concreet uitgevoerde maatregel om risico's te mitigeren. • Bewijs van monitoring en rapportage over de voortgang. Transparantie • Verwijzing naar openbare informatie over due diligence-inspanningen (bijv. duurzaamheidsrapport of website). • Op verzoek kan aanvullende documentatie worden opgevraagd.		
W.16.5.2	Opdrachtnemer mag alleen Producten leveren van fabrikanten die zich committeren aan het bijhouden van een herkomstlijst waarin voor alle Producten (exclusief accessoires), transparant wordt vastgelegd in welke productie- en assemblagefabrieken de onderdelen worden geproduceerd c.q. geassembleerd (zgn. factory disclosures voor tier 1,2 en 3 leveranciers). Dit mag ook door middel van een softwarematige oplossing, zoals een online portaal, interactieve wereldkaart of inzicht in een blockchain tool. Voor tier 2 en tier 3 leveranciers geldt een inspanningsverplichting. Het gaat hierbij om de volgende gegevens, die betrekking hebben op de geleverde onderdelen: • de naam van het bedrijf (inclusief eigenaar); • locatie van de fabriek (adres inclusief land); • productgroep (bijv. MFP, Netwerk Printer, etc); Indien Opdrachtnemer remanufactured Producten aanbiedt, geldt dit criterium alleen voor de locatie waar remanufacturing plaatsvindt. Desbetreffende informatie wordt door Opdrachtgever als commercieel vertrouwelijk beschouwd en valt onder de geheimhoudingsbepalingen van de overeenkomst. In geval van een verzoek tot openbaarmaking door derden zal Opdrachtgever eerst de noodzaak, proportionaliteit en vertrouwelijkheid toetsen en Opdrachtnemer tijdig in de gelegenheid stellen om bezwaar te maken of alternatieve transparantie te bieden. Indien Opdrachtnemer of haar fabrikant informatie over productie- en assemblagelocaties als commercieel vertrouwelijk aanmerkt, wordt deze informatie onder de geheimhoudingsbepalingen van de Raamovereenkomst beschermd. Opdrachtgever zal dergelijke informatie niet zonder toestemming openbaar maken, tenzij sprake is van een zwaarwegend publiek belang. In dat geval treedt Opdrachtgever eerst in overleg met Opdrachtnemer. Desbetreffende informatie wordt door Opdrachtgever als commercieel vertrouwelijk beschouwd. In geval van een politiek-bestuurlijke escalatie aangaande dit onderwerp en Producten, dan zal Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer omtrent een passende mate van transparantie. Rapportage: • Rapportage per kalenderjaar over de herkomst van Producten door middel van locaties van productie- en assemblage		100

	fabrieken inclusief productgroepen, conform bijlage 10 Standaard rapportages. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: Inschrijver levert bij Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende Factory Disclosure op, met daarin (vormvrij en in maximaal één (1) A4) beschreven de onderstaande verklaring en toezegging conform de gedefinieerde onderwerpen. Ondertekende verklaring - Bevestiging dat uitsluitend Producten worden geleverd van fabrikanten die een herkomstlijst bijhouden voor tier 1, 2 en 3 leveranciers. - Indien sprake is van een samenwerkingsverband, ondertekening door alle deelnemers. Aantoonbare implementatie - Beschrijving van de methode waarmee de herkomstlijst wordt bijgehouden (bijv. softwareplatform, online portaal, blockchain-oplossing). - Voorbeeldweergave van de beschikbare herkomstgegevens per productgroep. Rapportage en controle - Toezegging om jaarlijks een rapportage te leveren met een overzicht van productie- en assemblagelocaties per productgroep, conform bijlage 10 Standaard rapportages. - Op verzoek van Opdrachtgever kan aanvullende documentatie worden opgevraagd.		
--	--	--	--

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 Eisen

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