

Bijlage 11

Normen en Service credits

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

Status: versie 1.1
Referentie: IUC 202405066

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Service credit regime	3
3.	Leveranciersbetrouwbaarheid	4
3.1	Leverbetrouwbaarheid Producten en Diensten	4
3.2	Oplostijden Incidenten	5
3.3	Overige Parameters	6 5
4.	CO2 Footprint	6
5.	Norm overige eisen en wensen	11 10

1. Inleiding

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

- Leverbetrouwbaarheid;
- Duurzaamheid (MVO);
- Overige eisen en wensen.

In Bijlage 02 Specificaties van de Opdracht staat in deel 2 'Beheer en Organisatie', de governance rondom de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten beschreven inclusief de rollen aan de zijde van de Opdrachtgever en aan de zijde van Opdrachtnemer en de diverse overlegvormen. De governance moet een bijdrage leveren aan het voorkomen van situaties dat een Prestatie niet aan de eisen voldoet en aan een oplossing van de problemen die kunnen resulteren als gevolg van het niet nakomen van een eis.

Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in de Raamovereenkomst of Nadere overeenkomsten zijn gesteld, staat de CCM respectievelijk de DCM een aantal maatregelen ter beschikking:

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

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

2. Service credit regime

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

Onderwerp	In deze kolom staat het onderwerp (soms in sub-onderwerpen verdeeld) waarop een Prestatie dient te worden geleverd benoemd.
Norm	In deze kolom staat de norm waaraan de Prestatie moet voldoen beschreven.
Type Service credit	In deze kolom staat de code van het type Service credit aangegeven. In tabel B ('Service credits') staan de codes en de bij de code toe te passen Service credit, alle bedragen excl. BTW. Per contractjaar geldt een maximum van vijf procent (5%) van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Raamovereenkomst. De maximale omvang van de Raamovereenkomst is conform par. 2.5 van het Beschrijvend Document een bedrag van € 40.000.000 over de maximale duur van 5 jaar. Het jaarlijkse evenredige deel daarvan is dus € 8.000.000. Vijf procent daarvan is een bedrag van € 400.000.

Tabel A 'Indeling'

De volgende Service credit mogelijkheden zijn er:

Service credits	
Code	Omschrijving Service credit
SC1	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 0,5% van het jaarlijkse evenredige deel € 400.000 = € 2.000, waarbij de boete per Werkweek met een bedrag van € 200 oploopt.
SC2	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 5% van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Raamovereenkomst, dat is 5% van € 400.000 = € 20.000, waarbij de boete per Werkweek met € 2.000 oploopt.
SC3	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 10% van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Raamovereenkomst, dat is 10% van € 400.000 = € 40.000, waarbij de boete per Werkweek met € 4.000 oploopt.

Tabel B Service credits

Als het maximum van 5% van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale waarde van de Raamovereenkomst door de opgelegde Service credits is bereikt, een bedrag van **€ 400.000**, heeft Opdrachtgever per direct en zonder nadere ingebrekestelling het recht de Raamovereenkomst te ontbinden zonder dat er enig recht op schadevergoeding of compensatie anderszinds ontstaat.

3. Leveranciersbetrouwbaarheid

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

- Par. 3.1. Leverbetrouwbaarheid Producten en Diensten.
- Par. 3.2. Oplostijden Incidenten.
- Par. 3.3. Overige parameters.

3.1 Leverbetrouwbaarheid Producten en Diensten

Een belangrijk kwaliteitscriterium voor de Prestatie is de leverbetrouwbaarheid Producten. Indien Producten niet geleverd worden binnen de Normen voor levertijden is een Service credit van toepassing.

Levering	Norm	Service credit
Levering Producten uit Kernassortiment	Binnen 30 dagen na Opdrachtverstrekking dan wel binnen de in de Nadere overeenkomst c.q. bestelbevestiging c.q. Opdrachtverstrekking vastgelegde maximale levertermijn.	SC1
Levering Product niet uit Kernassortiment en Diensten	Binnen 45 dagen na Opdrachtverstrekking dan wel binnen de in de Nadere overeenkomst c.q. bestelbevestiging c.q. Opdrachtverstrekking vastgelegde maximale levertermijn.	SC1

Tabel C Leverbetrouwbaarheid

3.2 Oplostijden Incidenten

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.

Oplostijden				
Prioriteit	Norm			
	80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	Status update	Service credit
Hoog	4 Werkuur	8 Werkuur	1 ^e status update binnen 30 minuten, daarna elk Werkuur.	SC2
Midden	8 Werkuur	16 Werkuur	1 ^e status update binnen 1 Werkuur, daarna elke 2 Werkuur.	SC2
Laag	16 Werkuur	32 Werkuur	Geen	SC2

Tabel D Oplostijden

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.

Tabel E Incidenten

3.3 Overige Parameters

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

Dienst	Norm	Service credit
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar uiterlijk 10 Werkdagen na de rapportageperiode.	SC2
Realisatie online portaal	Het online portaal is binnen zes weken na datum start van de Raamovereenkomst en binnen de termijn genoemd in de Nadere overeenkomst beschikbaar voor de (betreffende) Deelnemer(s) en Hoofdopdrachtgever.	SC2

Tabel F Overige Parameters

4. CO2 Footprint

De norm CO2 Footprint bestaat uit de som van 2 normen, CO2 Footprint Product ¹ en CO2 Compensatie ² en daaruit voortkomend CO2 reductie.

De afname van de CO2 Footprint geldt over de volledige looptijd (initieel inclusief verlengingsopties) van de Raamovereenkomst. Hierbij streeft Hoofdopdrachtgever met Opdrachtnemer naar een verhouding tussen de prestatieindicator (PI CO2 Footprint Product en de prestatieindicator (PI) CO2 Compensatie, waarbij de CO2 Footprint op product niveau daalt conform de doelstellingen van de [Europese Commissie](#) en de afspraken uit het [Klimaatakkoord](#) (een van de kritieke succesfactoren (KSF) van het Inkoopbeleid van de Rijksoverheid, Inkopen met Impact). Hierdoor is tevens minder CO2 Compensatie noodzakelijk. De Rijksoverheid heeft voor haar eigen bedrijfsvoering de ambitie om in 2030 klimaatneutraal te zijn.

De som geeft de uitkomst, waarbij de CO2 Footprint afneemt over een kalenderjaar.

1^e Referentiepunt: Start van de Raamovereenkomst t/m einde kalenderjaar.

Rekenvoorbeeld

In onderstaand rekenvoorbeeld is uitgegaan van:

- Een reductie van 49% conform het Nederlandse Klimaatakkoord en de meest recente [CBS gegevens](#) (4% CO2 reductie in 2019);
- Een lineaire reductie in de periode 2019 t/m 2030; op basis van het Klimaatakkoord;
- Een lineaire reductie in de periode 2019 t/m 2030 gericht op klimaatneutraliteit in 2030;
- Fictieve CO2 kengetallen ter illustratie.

¹ Bijlage 2 'Specificatie van de Prestatie', E16.2.7

² Bijlage 2 'Specificatie van de Prestatie', E16.2.6

Jaar	Totale CO2 footprint (PI)	Compensatie (PI)	Reductie	% tov 2019	Klimaatneutraal 2030
2021	10 kton CO2e	10 kton CO2e	Nulmeting ³	12%	18%
2022	9,6 kton CO2e	9,6 kton CO2e	0,4 kton CO2e	16%	27%
2023	9,2 kton CO2e	9,2 kton CO2e	0,8 kton CO2e	20%	36%
2024	8,8 kton CO2e	8,8 kton CO2e	1,2 kton CO2e	24%	45%

Indien een PI niet voldoet, dan is voor de KPI CO2 Footprint de Service credits SC1 van toepassing.

³ Gebaseerd op een extrapolatie vanuit IWR2021 resp. IWR2016.

Dienst	Norm	Service credit
Registratie EcoVadis	Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij EcoVadis of een gelijkwaardige onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar, heeft de questionnaire in geval van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met de 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 (voor zowel de eigen organisatie alsmede haar onderaannemers) (E.16.1.1 en E.16.1.3). Opdrachtnemer informeert bij registratie direct CCM.	SC1
Score EcoVadis #1	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij tijdens het 1 ^e contractjaar een minimale overall score behaalt bij EcoVadis van minimaal 'Advanced' (E.16.1.2) of gelijkwaardig..	SC2
Score EcoVadis #2	Opdrachtnemer levert conform E16.1.3 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 minimale score van 'EcoVadis Advanced' of gelijkwaardig.	SC2
Score EcoVadis #3	Opdrachtnemer levert enkel Producten van Fabrikanten met een EcoVadis score van minimaal 'Advanced' of gelijkwaardig (E.16.1.4).	SC2
Carbon Footprint #1	De Opdrachtnemer levert binnen 1 maand na levering van Producten een levenscyclusanalyse (LCA) op aan CCM en Deelnemer van het betreffende product of soortgelijk product met soortgelijke opbouw (E.16.2.5).	SC1
Carbon Footprint #2	De vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtgever verworven Producten (exclusief Accessoires) wordt voor 100% gecompenseerd conform de in E.16.2.4 beschreven hoogwaardige standaarden of minimaal gelijkwaardig. 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.	SC2

Dienst	Norm	Service credit
Carbon Footprint #3	Conform E.16.2.10 dienen alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, vanaf 24 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst zero-emissievoertuigen te zijn.	SC2
Carbon Footprint #4	Conform W.16.2.3 dienen 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 vanaf twaalf (12) de gestelde termijnen maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst conform de vereiste percentages zero-emissievoertuigen.	SC2
Carbon Footprint #5	Opdrachtnemer is verplicht enkel Producten voor het kernassortiment te leveren welke energie-efficiënter zijn dan de TEC_MAX-waarde conform de vermelde percentages in W.16.2.1.	SC3
Certificering	Inschrijver verplicht zich er toe dat de te leveren Producten voldoen aan de meest recente TCO-Certified-General (E.16.2.11) , EPEAT Gold (E.16.2.12) en Blue Angel criteria (E.16.2.13). In het geval dat er Remanufactured of Refurbished producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de TCO-certified criteria die van kracht 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 welke op basis van voorgaande generatie TCO-certified zijn.	SC2
SBTi #1	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 36 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi) (E.16.2.14).	SC2
SBTi #2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een Net-Zero doelstelling te formuleren, welke binnen 36 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi) (W16.2.1) voorzover Opdrachtnemer deze wens heeft geconformeerd.	SC2
Circulair #1	Opdrachtnemer is conform W.16.3.2 verplicht de desbetreffende levensduur te garanderen met behoud van	

Dienst	Norm	Service credit
	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.	SC3
Circulair #2	In het kader van afvalcompensatie dient Opdrachtnemer te garanderen dat Beeldschermen geleverd worden met één van de volgende certificaten: TCO Certified Edge, E-waste Compensated of een gelijkwaardig certificaat. Deze compensatie dient maximaal 3 maanden na besteldatum ingekocht te zijn (W.16.3.4).	SC2
Circulair #3	Opdrachtnemer is conform W.16.3.5 verplicht enkel Producten te leveren welke de geconformeerde percentages post-consumer gerecyclede materialen (PCRM) bevatten. Het percentage post-consumer gerecyclede materialen wordt gemeten in verhouding tot het totale percentage gerecyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021).	SC2
Ketenverantwoordelijkheid (ISV) #1	Naleving due diligence proces en rapportageverplichting conform E16.5.1 t/m E16.5.6 en bijlage 14 Internationale Sociale Voorwaarden.	SC1
Ketenverantwoordelijkheid (ISV) #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)(bij conformering W.16.5.2).	SC2
Ketenverantwoordelijkheid (ISV) #3	Naleving due diligence proces en rapportageverplichting op basis van de OECD Due Diligence Handreiking conform W.16.5.1. Voor zover Opdrachtnemer deze wens heeft geconformeerd.	SC2
Charter Diversiteit	Inschrijver ondertekent binnen 3 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst het Charter Diversiteit en committeert zich er toe een effectief diversiteitsbeleid te bevorderen (E.16.6.1).	SC1

5. Norm overige eisen en wensen

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

Voor alle overige eisen en wensen zoals hier bedoeld geldt het Service credit regime: SC3.