



Bijlage 11

Normen en Service Credits

IWR2025 | Werkplekhardware | Laptops en Vaste ICT werkplekken

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.2
Referentie: IUC 2025123350

Inhoud

1	Inleiding	2
2	Service Credit regime	2
3	Leverbetrouwbaarheid	4
3.1	Inleiding	4
3.2	Leverbetrouwbaarheid Producten en Diensten	4
3.3	Overige parameters	5
4	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	6
4.1	CO2 Footprint	6
4.2	Overige MVO-eisen	6
5	Norm: Overige eisen en wensen	13

1 Inleiding

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

1. 'Leverbetrouwbaarheid',
2. 'Duurzaamheid (MVO)'
3. 'Overige eisen en wensen'

In Bijlage 02 Specificaties van de Prestatie 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 eis 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 ex BTW. Per contractjaar geldt een maximum van vijf procent van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Raam-overeenkomst. De maximale omvang van de Raamovereenkomst is conform par. 2.4 van het Aanbestedingsdocument een bedrag van €375 miljoen over de maximale duur van 5 jaar. Het jaarlijks evenredige deel daarvan is dus € 75 miljoen. Vijf procent daarvan is een bedrag van € 3,75 miljoen per Raamovereenkomst (in totaal 3). Per Raamovereenkomst is dat een bedrag dat wordt afgerond op € 1 miljoen per jaar.

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 €1 miljoen, is een bedrag van € 5.000 waarbij de boete per Werkweek met een bedrag van €1.000 oploopt.
SC2	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 5% van €1 miljoen, is een bedrag van € 50.000 waarbij de boete per Werkweek met € 10.000 oploopt.
SC3	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van € 50.000, waarbij de boete per Werkweek € 6.000 oploopt.

Tabel B 'Service Credits'

Als het maximum van ~~€ 1 miljoen~~ €300.000 door de opgelegde Service Credits aan de betreffende Opdrachtnemer is bereikt, heeft Opdrachtgever per direct en zonder nadere ingebrekestelling het recht de Raamovereenkomst van de betreffende Opdrachtnemer te ontbinden zonder enige vorm jegens Opdrachtnemer van schadevergoeding of schadeloosstelling vanwege de ontbinding.

3 Leverbetrouwbaarheid

3.1 Inleiding

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

- Par. 3.2. Leverbetrouwbaarheid Producten en Diensten
- Par. 3.3. Overige parameters

3.2 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 Bijlage 25 Lijst Referentie Producten	Binnen 30 dagen na Opdrachtverstrekking dan wel binnen de in de Nadere overeenkomst c.q. bestelbevestiging c.q. Opdrachtverstrekking vastgelegde maximale levertermijn	SC1
Levering overige Producten en Diensten	Conform eis E.16.2.13 binnen 45 resp. 84 dagen na Opdrachtverstrekking dan wel binnen de in de Nadere overeenkomst c.q. bestelbevestiging c.q. Opdrachtverstrekking vastgelegde maximale levertermijn 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

3.3 Overige parameters

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

Dienst	Norm	Service Credit
Aanleveren Nadere offerte	Conform de in Bijlage 16 – Proces Nadere oproep tot mededinging gestelde termijn	SC1
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar uiterlijk 10 Werkdagen na de rapportageperiode.	SC2
Realisatie webshop	De webshop is binnen acht 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
Realisatie online portaal	Het online portaal is binnen acht 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 D 'Overige Parameters'

4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

4.1 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 Hoofdpdrachtgever met Opdrachtnemer naar een verhouding tussen de PI CO2 Footprint Product en de 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 kern succes factoren (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.

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.

4.2 Overige MVO-eisen

De in onderstaande tabel E (MVO Parameters) zijn van toepassing. Voor wensen geldt dat deze alleen van toepassing zijn indien geconformeerd door Opdrachtnemer.

Tabel E 'MVO Parameters'

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

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

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' of gelijkwaardig (E.16.1.2). of, ingeval Opdrachtnemer W.16.1.1 heeft geconformeerd, uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een minimale score behaalt bij Ecovadis van 'Outstanding' 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 'Ecoavdis 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.16.2.10).	SC1
Carbon Footprint #2	De vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtgever verworven Producten (exclusief Accessoires) wordt voor 100%	SC2

	gecompenseerd conform de in E.16.2.11 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.	
Carbon Footprint #3	Conform E.16.2.16 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 12 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 vanaf twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst zero-emissievoertuigen.	SC2
Carbon Footprint #5	Conform W.16.2.4 levert Opdrachtnemer alleen Producten (exclusief accessoires) waarvan de batterij (accu) na 800 volledige oplaadcycli nog minimaal 80% van zijn originele capaciteit. (State of Health (SoH) ≥80%) heeft.	SC1
Certificering	Inschrijver verplicht zich er toe dat de te leveren Producten voldoen aan de meest recente TCO Certified criteria (E.16.2.18). 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	SC2

	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.	
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 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi)	SC2
SBTi #2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een Net-Zero doelstelling te formuleren, welke binnen 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi) (W16.2.1) voorzover Opdrachtnemer deze wens heeft geconformeerd.	SC2
SBTi #3	Opdrachtnemer levert enkel Producten van Fabrikanten met een 'Near-Term Target' in lijn met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi) (bij conformering W.16.2.2) .	SC2
Circulair #1	Opdrachtnemer levert alleen Producten (excl. accessoires) welke over een repareerbaarheidsscore/index conform Franse wetgeving beschikken zoals gesteld in E.16.3.5.	SC1

Circulair #2	(Hybride) laptops en tablets bevatten ten minste de conform E.16.3.9 vermelde percentages aan post-consumer gerecyclede kunststoffen gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel kunststof aanwezig in het Product.	SC1
Circulair #3	Laptops en tablets beschikken over een 70% aluminium of aluminium-magnesium legering behuizing. waarbij geldt dat er tenminste de conform E.16.3.9 E.16.3.10 vermelde percentages aan post-consumer gerecycled aluminium gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel aluminium aanwezig moet zijn in het Product.	SC1
Circulair #4	Producten (inclusief accu) bevatten ten minste de in E.16.3.11 vermelde percentages aan post-consumer tin, tantaal, wolfraam, goud, koper, kobalt en lithium gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel van het desbetreffende materiaal aanwezig in het Product.	SC1
Circulair #5	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 (E.16.3.12).	SC1
Circulair #6	Laptops en tablets beschikken conform W.16.3.2 over een 100% aluminium of aluminium-magnesium legering behuizing. waarbij geldt dat er tenminste 70% aan post-consumer gerecycled aluminium gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel aluminium aanwezig moet zijn in het Product. Voor zover Opdrachtnemer deze wens heeft geconformeerd.	SC2

Circulair #7	Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de in Producten (excl. accessoires) aanwezige (conflict)mineralen in de toeleveringsketen op verantwoorde wijze worden ontgonnen, wordt dit hoger gewaardeerd (bij conformering W.16.3.3).	SC2
Circulair #8	Opdrachtnemer levert conform W.16.3.4 alleen Laptops en Tablets die beschikken over een accu (batterij) welke 50% aan post-consumer gerecycled kobalt bevat. Voor zover Opdrachtnemer deze wens heeft geconformeerd.	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) (E.16.5.6).	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
Social Return	Opdrachtnemer geeft invulling aan Social Return en de norm van het	SC1

	geconformeerde percentage op de Loonsom gerelateerd aan E.16.7.1 t/m E.16.7.3 en indien geconformeerd door Opdrachtnemer, de keuze uit W.16.7.1 of W.16.7.2.	
--	--	--

5 Norm: Overige eisen en wensen

Deze norm relateert aan alle overige eisen en (geconformeerde) wensen, uit het Bedschrijvend documenten de Raamovereenkomst inclusief Bijlagen en templates die niet reeds hierboven zijn beschreven.

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