



Bijlage 02 **Specificatie van de Prestatie**

**IWR2025|Werkplekhardware|
Laptops en Vaste ICT
werkplekken**

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.5
Referentie: IUC 2025123350

Inhoudsopgave

Toelichting op deze Bijlage.....	5
Deel 1: Techniek en functionaliteit.....	6
1. Toelichting Techniek en functionaliteit.....	6
2. Techniek en functionaliteit.....	7
2.1. Algemeen.....	7
Eisen.....	7
2.2. Laptops en Vaste ICT werkplekken	8
Eisen laptops.....	8
Eisen vaste ICT werkplekken	9
2.3. Accessoires.....	9
Eisen.....	9
2.4. Eisen (met betrekking tot Huur)	9
Toelichting Huur van Devices	9
Eisen Huur.....	11
2.5. Voorwaarden Tarieven.....	13
Deel 2: Beheer en Organisatie	14
3. Toelichting Beheer en organisatie.....	14
3.1. Governance bij het Rijk.....	14
3.2. Actoren	14
3.3. Overleg	17
3.4. Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer	17
3.5. Dossier Afspraken en Procedures (DAP).....	18
3.5.1. Centrale DAP.....	18
3.5.2. Decentrale DAP	18
3.6. Serviceherstelmaatregelen.....	18
Escalatie.....	18
Service credit regime	19
Evaluatie en verbeterplan	19
Step-in rights.....	20
Audits	21
4. Algemeen beheer en organisatie.....	22
Eisen.....	22
5. Governance	23
5.1. Algemeen.....	23
Eisen.....	23
5.2. Overleg	23
Eisen.....	23
6. Serviceherstelmaatregelen	24
6.1. Escalatie.....	24
Eisen.....	24
6.2. Service Credit regime.....	24
Eisen.....	24
6.3. Evaluatie en verbeterplan	25
Eisen.....	25
6.4. Step-in rights.....	25

Eisen.....	25
6.5. Audit.....	26
Eisen.....	26
7. Online portaal.....	27
7.1. Eisen	27
8. Service Levels.....	28
8.1. Servicedesk.....	28
Eisen.....	28
8.2. Incidentafhandeling via de servicedesk	30
Eisen.....	30
8.3. Garantieafhandeling.....	32
Eisen.....	32
8.4. Reparatie en onderhoud.....	33
Eisen.....	33
8.5. Innemen Producten en Diensten.....	34
Eisen.....	34
8.6. Prestatie op Locatie	34
Eisen.....	34
9. Advies.....	35
9.1. Eisen	35
10. Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren.....	36
10.1. Bestellen	36
Eisen.....	36
10.2. Speciale Producten en Speciale Diensten.....	37
Eisen.....	37
10.3. Elektronisch bestellen en factureren	37
Eisen.....	37
10.4. Webshop.....	38
Eisen.....	38
10.5. Leveren	39
Eisen.....	39
10.6. Accepteren.....	40
Eisen.....	40
10.7. Factureren.....	40
Eisen.....	40
11. Rapportages	42
11.1. Eisen.....	42
12. Configuratiebeheer	43
12.1. Eisen.....	43
13. Beveiliging.....	44
13.1. Eisen.....	44
Deel 3: Vervallen.....	48
14. Vervallen	48
Deel 4: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).....	49
15. Toelichting MVO	49
15.1. Inkopen met Impact	49
15.2. Circular & Fair ICT Pact.....	50

15.3.	Meest Duurzame Prestatie.....	50
15.4.	Relevante MVO Thema's.....	51
16.	Duurzaamheid.....	52
16.1	Algemeen	52
	Eisen.....	52
	Wensen.....	56
16.2	Klimaat	56
16.2.1	Eisen.....	57
16.2.2	Wensen	63
16.3	Circulair	69
16.3.1	Eisen.....	69
16.3.2	Wensen	78
16.4	Milieu	84
16.4.1	Eisen.....	84
16.5	Ketenverantwoordelijkheid (ISV).....	87
16.5.1	Eisen.....	87
16.5.2	Wensen	90
16.6	Diversiteit en Inclusie	92
16.6.1	Eisen.....	93
16.7	Sociale Aspecten (Social Return)	93
16.7.1	Eisen.....	94
16.7.2	Wensen	95

Toelichting op deze Bijlage

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Hoofdopdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2025|WpHW|Laptops & vaste ICT werkplekken.

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 Raamovereenkomst.

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|WpHW|Laptops en Vaste ICT Werkplekken.

Indien er in een eis genoemd wordt "op verzoek van Deelnemer" wordt dat aangegeven door de Deelnemer in de Nadere oproep tot mededinging (Bijlage 16) en kan Opdrachtnemer in de Nadere offerte hiervoor een prijs offren.

Deel 1: Techniek en functionaliteit

1. Toelichting Techniek en functionaliteit

De reikwijdte van de aanbesteding betreft de volgende zaken, voor zover niet uitgesloten (zie hieronder): De verwerving van:

1. Koop en/of Huur van Devices, waaronder:
 - a. Laptops, tablets en hybride varianten (niet zijnde producten (en/of diensten) met MacOS, iOS, iPadOS en Android);
 - b. Vaste ICT-werkplekken, dit betreft desktop pc's (fat clients), thin clients en zero clients, all-in-one-pc's en hybride varianten van deze apparaten (niet zijnde producten (en/of diensten) met MacOS);
2. Direct aan de Producten gerelateerde Diensten (uitpakken, labelen en installeren).
3. Koop van Accessoires direct gekoppeld aan het Device en gelijktijdig besteld met het Device.
4. Software (inclusief ondersteuning conform Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie en ARBIT) die niet los van de Producten kan worden afgenomen.

In deze Raamovereenkomst zijn er twee categorieën Producten, 1) Devices en 2) Accessoires. Een device is van een besturingssysteem (operating system, met uitzondering van zero clients) Product en functioneert autonoom. De meest voorkomende Devices zijn laptops, tablets, hybride varianten van laptops en tablets, desktops pc's bijvoorbeeld fat clients, thin clients en zero clients, all-in-one-pc's (en hybride varianten van deze apparaten). Accessoires zijn bij de Devices horende middelen bijvoorbeeld laptoptas, muis, (beveiligings)kabels, ARBO-middelen zoals bijv. een speciaal toetsenbord.

2. Techniek en functionaliteit

2.1. Algemeen

Eisen

Nr	Omschrijving
E2.1.1	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.
E2.1.2	Elektrische producten die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, zijn geschikt voor een netspanning van zowel 110 als 230 volt en 50/60 Hz. Bij Producten welke voorzien zijn van een eigen voeding: dit is een schakelende voeding.
E2.1.3	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting 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.
E2.1.4	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om lokaal support (support uit Cariben) aan te bieden op de gevraagde Producten, eventueel via onderaannemers, in Caribisch Nederland indien Deelnemer Rijksdienst Caribisch Nederland hierom vraagt.
E2.1.5	Op verzoek van een Deelnemer kunnen elektrische Producten, die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, worden aangesloten met een in het buitenland standaard gebruikt aansluitsnoer.
E2.1.6	Alle te leveren Producten zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken (bijvoorbeeld: geen SIM-locks, vendor locks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen), tenzij Deelnemer, in uitzonderlijke gevallen hiervoor vrijstelling verleent.
E2.1.7	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.
E2.1.8	Producten worden geleverd inclusief de laatste versie van hardware gebonden systeemprogrammatuur waaronder firmware of microcode, tenzij de Producten bij eerste gebruik automatisch worden geüpdatet naar de laatste versie van hardware gebonden systeemprogrammatuur waaronder firmware of microcode. Eventuele Gebruiksrechten (licenties) worden meegeleverd.
E2.1.9	Opdrachtnemer biedt verbeterde versies, Patches en nieuwe versies van de geleverde Product gebonden software aan. Dit geldt niet voor een operating system dat bij aanschaf is meegeleverd.
E2.1.10	De Opdrachtnemer levert de Producten op ieder door de Deelnemer gewenst adres binnen Nederland af en op verzoek van Deelnemer in het buitenland.

2.2. Laptops en Vaste ICT werkplekken

Eisen laptops

Nr	Omschrijving
E2.2.1	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst laptops leveren met de op dat moment in de markt verkrijgbare verschijningsvorm (vorm, afmetingen, kleur en aansluitingen).
E2.2.2	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst laptops leveren met af-fabriek een (door Deelnemer aan te geven) OEM versie van de op dat moment op de markt verkrijgbare Windows operating systemen.
EE2.2.3	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst laptops leveren die geschikt zijn voor dataverkeer over de op dat moment gangbare vaste en/of mobiele netwerken (zoals 4G en 5G (en eventuele opvolger(s)), WiFi, etc.). Deelnemers kunnen in de Nadere oproep tot mededinging van bovenstaande afwijken en/of hier aanvullende eisen aan stellen.
E2.2.4	De beeldschermen bevatten geen enkele defecte pixel of subpixel.
E2.2.5	Niet van toepassing.
E2.2.6	Niet van toepassing.
E2.2.7	Opdrachtnemer levert te allen tijde Producten die bedoeld zijn voor de Nederlandse markt en kunnen in de Nederlandse taal ingesteld worden. De software op het Product, waaronder het OS dient oorspronkelijk OEM geschikt te zijn voor de Nederlandse markt en, indien van toepassing, voor de op dat moment gangbare netwerken van alle in Nederland actieve mobiele telecomproviders en mag niet oorspronkelijk OEM bedoeld zijn voor gebruik in een ander (Europees) land. Deelnemers kunnen in de Nadere oproep tot mededinging van bovenstaande afwijken en/of hier aanvullende eisen aan stellen.
E2.2.8	Niet van toepassing.
E2.2.9	Devices dienen geleverd te worden met een voedingsadapter met USB-C PD 3.1 connector en 230Vac type F aansluiting voor de Nederlandse markt (hier kan in de Nadere oproep tot mededinging van worden afgeweken door Deelnemer).

Eisen vaste ICT werkplekken

Nr	Omschrijving
E2.2.9	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst fat clients (desktop pc's) leveren met de op dat moment in de markt verkrijgbare verschijningsvormen (vorm, afmetingen, kleur en plaatsing aansluitingen).
E2.2.10	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst fat clients (desktop pc's) leveren met de op dat moment in de markt verkrijgbare performance, geheugen, processor, opslag (HDD, SSD, DVD/blu-ray speler), videokaart, geluidskaart, aansluitingsmogelijkheden voor beeldschermen en uitbreidingsmogelijkheden.
E2.2.11	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst thin clients leveren met de op dat moment in de markt verkrijgbare verschijningsvorm (vorm, afmetingen, kleur en plaatsing aansluitingen).
E2.2.12	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst thin clients en ultra thin clients (ook wel zero clients) leveren met de op dat moment in de markt verkrijgbare performance, firmware, OS, aansluitingen voor beeldschermen, ondersteunde protocollen (waaronder ICA en HDX, RDP, VMware Horizon View with PCoIP en Blast Extreme), geschiktheid voor multimedia toepassingen.
E2.2.13	Indien noodzakelijk worden de Producten geleverd inclusief hardwaregebonden systeemprogrammatuur waaronder firmware of microcode. Eventuele Gebruiksrechten (licenties) worden meegeleverd.
E2.2.14	Niet van toepassing.

2.3. Accessoires

Eisen

Nr	Omschrijving
E2.3.1	Alle data/informatie op een aangeboden beveiligde USB-stick en de daarin eventueel aanwezige geheugenkaarten, is versleuteld d.m.v. een - volgens de gangbare standaarden voldoende robuust geachte - versleutelingalgoritme. Dat is in ieder geval AES256 of beter.

2.4. Eisen (met betrekking tot Huur)

Toelichting Huur van Devices

Binnen de nieuw te sluiten Raamovereenkomst IWR2025 Laptops & Vaste ICT-werkplekken wensen de Deelnemers de mogelijkheid te hebben om, naast Koop, de Devices ook te kunnen huren. Door middel van het huren van Devices wensen de Deelnemers onder meer:

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

Proces sluiten huurovereenkomsten

Het huren van Devices geschiedt o.b.v. een vaste maandelijkse huurprijs (een *Nettoprijs bij huur per maand*). Indien de wens bestaat om Devices te huren, dient de Deelnemer, middels een Nadere Oproep tot Mededinging, een Nadere offerte van de gecontracteerde Opdrachtnemers te vragen en na selectie van de

best passende Nadere offerte, een Nadere overeenkomst (NOK) voor Huur met de betreffende Opdrachtnemer te sluiten. In de NOK worden de specificaties en nadere afspraken omtrent het huren van de Devices overeengekomen en vastgelegd. De kaders voor de huurconstructie zijn vastgelegd in de te sluiten Raamovereenkomst (ROK) IWR2025.

3) Berekening totale huurprijs

In de Nadere offerte vermeldt de Opdrachtnemer:

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

4) Situatie aan het eind van de huurperiode

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

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

5) Rol en positie Financieringsmaatschappij

In het geval van Huur kan Opdrachtnemer 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 huurprijs 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 Devices 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 Devices 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 Device 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.

Eisen Huur

E2.4.2.1	Deelnemer heeft de keus om bij de verwerving naast Koop ook Huur van Devices af te nemen.
E2.4.2.2	Deelnemer zet het Device bij einde huurtermijn terug naar fabrieksinstellingen en draagt ervoor 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 het Device nog gelocked is, retourneert de Opdrachtnemer het Device aan Deelnemer zodat deze alsnog het Product terugzet naar de fabrieksinstellingen.
E2.4.2.3	Alle eisen en wensen uit dit document gelden ook voor verwerving via Huur.
E2.4.2.4	Opdrachtnemer stemt ermee in dat bij expiratie van de huurperiode de Deelnemer binnen een termijn van 90 dagen de betreffende Devices inlevert bij Opdrachtnemer. Deelnemer is gerechtigd de Devices zonder originele verpakking en toebehoren maar inclusief adapter indien deze is meegeleverd door Fabrikant, te retourneren bij Opdrachtnemer zonder financiële consequenties voor Deelnemer. Opdrachtnemer verzorgt de retourlogistiek vanaf de door Deelnemer op te geven locatie.
E2.4.2.5	De Grading methodiek van te retourneren gehuurde Devices, is vastgelegd in Bijlage 15B Model Nadere overeenkomst voor Huur.
E2.4.2.6	Opdrachtnemer vermeldt het Restwaardepercentage van het betreffende gehuurde Device in de Nadere offerte. Dit Restwaardepercentage wordt tevens opgenomen in de opdrachtverstrekking. In geval in de Nadere offerteaanvraag van Deelnemer de huur van een Device uit het door Opdrachtnemer in zijn Inschrijving aangeboden Referentieproduct wordt uitgevraagd, vermeldt Opdrachtnemer in zijn Nadere offerte minimaal het Restwaardepercentage van het betreffende Referentieproduct zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is vrij in de Nadere offerte een hoger Restwaardepercentage op te nemen.
E2.4.2.7	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat opdrachtverstrekkingen voor huur van Devices binnen een periode van 15 dagen na datum inwerkingtreding Raamovereenkomst kunnen worden verstrekt.
E2.4.2.8	Ingeval het Device 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 Device.

E2.4.2.9	Ingeval het Device 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 Device.										
E2.4.2.10	Deelnemer heeft het recht tot inzage in de toepassing van en de rapportage (inclusief schaderapport met kostenspecificatie) over de in opdracht van Opdrachtnemer uitgevoerde grading.										
E2.4.2.11	Bij inlevering van gehuurde Devices wordt de Netto Restwaarde bepaald door de staat van het Device. Hiervoor geldt de onderstaande Gradingstabel: <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>Good (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 onderstaand 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. Good (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. Unacceptable (D): In geval het toestel defect is of meer beschadigd conform grading (C), dat wil zeggen (bijvoorbeeld) barsten in scherm of behuizing en waterschade, is de restwaarde nihil.	Grading	Vermindering van de Bruto Restwaarde	Excellent (A)	0%	Good (B)	0%	Acceptable/Fair (C)	25%	Unacceptable (D)	100%
Grading	Vermindering van de Bruto Restwaarde										
Excellent (A)	0%										
Good (B)	0%										
Acceptable/Fair (C)	25%										
Unacceptable (D)	100%										
E2.4.2.12	Vervallen.										
E2.4.2.13	Ingeval Deelnemer het Device 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 Bruto Restwaarde van het Device. Opdrachtnemer heeft echter geen recht tot een vergoeding ter hoogte van de Bruto Restwaarde van het Device, indien de Opdrachtnemer de retourlogistiek niet tijdig en/ of correct heeft verzorgd.										
E2.4.2.14	In de Nadere offerteaanvraag kan een Deelnemer de huur van een Device uitvragen voor de duur van 36 dan wel 48 dan wel 60 maanden. Deze periodes zijn exclusief de in eis 2.4.2.4 bedoelde periode van maximaal 90 dagen. Opdrachtnemer is verplicht hierop een passende Nadere offerte in te dienen.										
E2.4.2.15	De Netto huurprijs is vast en onveranderlijk gedurende de gehele duur van de Huur van de Producten.										
E2.4.2.16	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 Devices kan plaatsvinden. Opdrachtnemer is verplicht hierop een passende Nadere offerte in te dienen.										
E2.4.2.17	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.										
E2.4.2.18	Het minimum aantal voor afname van Devices middels Huur is 25 Devices per Nadere overeenkomst voor Huur. Er geldt geen maximum aantal voor afname van Devices middels Huur.										

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 het Device of de Dienstverlening zijn voor rekening van Inschrijver.
E 2.5.5	De gestanddoeningstermijn 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

In onderstaande tabel zijn de voor de Prestatie relevante actoren aan de overheidszijde opgenomen. De beschrijving is aanvullend ten opzichte van Bijlage 1. Onderstaande omschrijving richt zich meer op de beheer en de organisatie.

Actoren Opdrachtgever	Omschrijving
Deelnemers	Een overheidsorganisatie, inclusief rechtsopvolgers onder algemene titel, namens wie de Aanbesteding wordt uitgevoerd en de Overeenkomst wordt gesloten en die de Producten en Diensten kunnen afnemen. Een limitatieve lijst van Deelnemers is opgenomen als Bijlage 13 – Opgave Deelnemers aan de Raamovereenkomst. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.20 ARBIT-2022.
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 (Min EZ). 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 EZ/LVFN.
Systeem Integrator (SI) (Optioneel)	De entiteit die zorg draagt voor de vaststelling van de behoefte aan Producten en Diensten van de Deelnemer en bestellingen initieert namens de Deelnemer, wordt aangeduid met de term Systeem Integrator. Een SI kan de volgende organisatievormen hebben: • Een interne ICT-afdeling bij een Deelnemer; • Een ICT-afdeling die voor meerdere Deelnemers werkt (een zogenaamde shared service); • Een externe ICT-aanbieder die op basis van een outsourcingovereenkomst de Diensten levert; • Een publiek private samenwerking (PPS). Voor de Opdrachtnemer zal de SI in veel gevallen de intermediair van de Deelnemer zijn en vult hierbij ook de functie van DCM in.

De voor de Prestatie relevante actoren aan de Opdrachtnemerszijde zijn:

Actor Opdrachtnemer	Omschrijving
Servicedesk	Voor het indienen van meldingen zoals Incidenten, problemen en vragen of bestelaanvragen vanuit de Deelnemers.
Servicemanager & Accountmanager	Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer de Overeenkomst bestuurt. Deze kan worden ondersteund door een technisch inhoudelijke expert. De servicemanager is het 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.
-------------------------	--

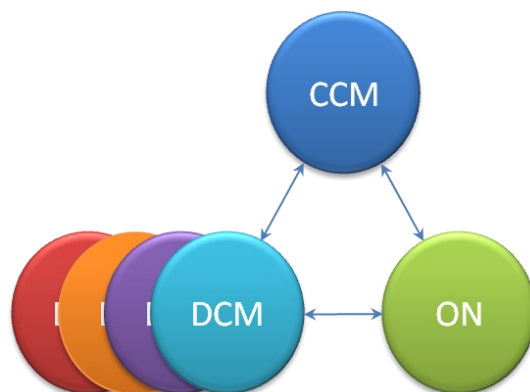
3.3. Overleg

De onderstaande overleggen worden onderscheiden voor de Raamovereenkomst.

Soort	Freq.	Hoofdpijver	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 opdrachtgeverszijde



Figuur 1. Contractorganisatie

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

De IWR2025 (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 Hoofdropdrachtgever 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 Hoofdropdrachtgever 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 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 Hoofdpdrachtgever en/of het CCM betrokken is bij de evaluatie of de uitvoering van een verbeterplan worden er door de Hoofdpdrachtgever 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

Eisen

Nr	Omschrijving
E4.1.1	De kwaliteit en de kosten van de Prestatie zijn 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 - de achterliggende (beheer)processen op orde.
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 geconfirmeerde 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 vervalt.

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 Hoofdopdrachtgever 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.

7.1. 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 Hoofdopdrachtgever.
E7.1.2	Toegang tot het online portaal is op een Professionele wijze beveiligd, waaronder two factor authentication (2FA), en voldoet aan vigerende 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. in stand.
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. Hoofdooropdrachtgever vindt een Servicedesk van Opdrachtnemer van cruciaal belang voor het steeds tijdig na kunnen komen van de eisen door Opdrachtnemer.

Deze servicedesk ziet Hoofdooropdrachtgever 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, tenzij het CCM toestemming verleent om communicatie in een andere taal te laten plaatsvinden.
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 isesignaleerd; – 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 08.00 – 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="3">Prioriteit</th><th colspan="3">Norm</th></tr><tr><th>80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen</th><th>100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen</th><th>Status updates</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></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>	Oplostijden				Prioriteit	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																											
Prioriteit	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 in elke tijdperiode zoals aangegeven in eis E8.2.3.																										
E8.2.5	Vervallen																										
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 originele 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 temperatuur-behandeling ondergaat door een gespecialiseerd bedrijf, blijft de standaard-garantie behouden.
E8.3.11	De garantie die door de Fabrikant wordt afgegeven op de geleverde 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	Opdrachtnemer is bereid om op verzoek van Deelnemer te komen tot maatwerkonderhoud indien de algemeen toegepaste onderhoudsvoorwaarden inzake het betreffende Product tekortschieten in de opinie van Deelnemer. De voorwaarden voor het maatwerkonderhoud zullen behalve wat betreft de door Deelnemer gewenste afwijkingen ten opzichte van deze algemeen toegepaste onderhoudsvoorwaarden niet strijdig zijn met het gestelde in de Raamovereenkomst.
E8.4.4	Opdrachtnemer repareert op verzoek van de Deelnemer Producten welke buiten de garantie defect raken. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan het vervangen van een defect display van smartphones/tablets, accu's van laptops, etc. Onderzoekskosten voor een prijsopgave zijn voor rekening van de Deelnemer.
E8.4.5	Op verzoek van de Deelnemer stuurt Opdrachtnemer na reparatie van een Product een gereedmelding middels SMS.

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 confirmeert zich aan het bij de Deelnemer gevoerde parkeerbeleid.

9. Advies

9.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E9.1	Deelnemer kan Opdrachtnemer verzoeken advies te geven over andere onderwerpen dan 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

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	Vervallen.
E10.1.3	Deelleveringen van bestellingen zijn toegestaan op uitdrukkelijk verzoek of met instemming van de Deelnemer.
E10.1.4	Deelnemer is gerechtigd om bestellingen of delen van bestellingen te annuleren indien de levertijden niet worden nagekomen.
E10.1.5	Indien een bestelling wordt geplaatst door een niet daartoe geautoriseerde medewerker van de Deelnemer, mag deze 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 Hoofdpdrachtgever 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 Hoofdpdrachtgever 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 Hoofdpdrachtgever of de Deelnemer als 'niet marktconform' wordt beschouwd. De Hoofdpdrachtgever 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 Hoofdpdrachtgever berekent voor het aansluiten op en het gebruik van het rijksbreed inkoopplatform geen kosten aan Opdrachtnemer.
E10.3.2	De Opdrachtnemer stelt op verzoek een elektronische productencatalogus beschikbaar voor aansluiting op een rijksbreed inkoopplatform.
E10.3.3	Op verzoek van een Deelnemer sluit de Opdrachtnemer aan op een Deelnemer specifiek systeem voor elektronisch bestellen en factureren. De realisatie van een dergelijke aansluiting wordt door de Opdrachtnemer geoffreerd als Speciale Dienst.

10.4. Webshop

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.4.1	De Opdrachtnemer stelt een webshop beschikbaar binnen zes-acht weken na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst ter acceptatie door Opdrachtgever. Binnen zes-acht weken na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer de webshop beschikbaar te hebben voor Deelnemers en Hoofdopdrachtgever. Het betreft een webshop met slechts de Producten en Diensten die binnen de scope van de Raamovereenkomst vallen. Deelnemers kunnen door middel van een specifiek deelnemersaccount bestellen. De Deelnemer kan in een Nadere oproep tot mededinging als Speciale dienst uitvragen dat in een webshop alleen de Producten en Diensten die zijn gecontracteerd in de Nadere overeenkomst worden getoond. Deelnemers kunnen door middel van een specifiek deelnemersaccount bestellen.
E10.4.2	De webshop wordt aan een acceptatietest onderworpen. Pas na een succesvolle afronding van deze test is de webshop naar het oordeel van Hoofdopdrachtgever opgeleverd. Deze procedure is ook van toepassing bij de introductie, wijziging of verwijdering van functionaliteit.
E10.4.3	Toegang tot de webshop is op een Professionele wijze beveiligd.
E10.4.4	De Deelnemer kan op een Professionele wijze en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord resetten.
E10.4.5	Na bestelling is in de webshop een track-and-trace functie beschikbaar met minimaal de Locatie van de Producten met datum/tijdstempel en de datum/tijd van aflevering op Locatie.
E10.4.6	Opdrachtnemer vermeldt in de webshop wanneer het betreffende Product Device is geïntroduceerd op de Nederlandse markt.
E10.4.7	Deelnemer kan gebruikers zelf toevoegen of wijzigen met verschillende gebruikersrechten binnen hetzelfde deelnemersdomein. Deze afspraken worden nader bepaald in de DAP.

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	Opdrachtnemer levert geen gebruikte/niet-fabrieksnieuwe/Refurbished Producten, tenzij met Deelnemer hierover andere afspraken worden gemaakt.
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 (zie hoofdstuk 7) beschikbaar wordt gesteld en daarvandaan downloadbaar is, bijvoorbeeld in PDF-formaat. In geval deze niet in de 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 en Diensten bij kantoorlocaties 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 wordt 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	Op verzoek van Deelnemer levert de Opdrachtnemer meerdere Producten in één (omdoos) enkele verpakking.

10.6. Accepteren

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.6.1	In afwijking van de ARBIT-2022 geldt dat de Deelnemer binnen 14 dagen na aflevering van de Producten en Diensten door Opdrachtnemer de Producten en Diensten zal 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	Indien 5% of meer van een partij geleverde Producten en Diensten niet of niet geheel functioneert heeft de Deelnemer het recht de geleverde partij in zijn geheel kosteloos te weigeren.

10.7. Factureren

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

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/weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van het CCM/DCM.
E10.7.14	Alle vermelde Tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW. De door Opdrachtnemer aangeboden Tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Betalingskortingen zijn niet mogelijk.
E10.7.15	In het geval van een levering constitutum possessorium (ofwel levering c.p.) waarbij sprake is van een (tijdelijke) opslag van 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

11.1. 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 Afname & 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 – Standaard Rapportages genoemde items.
E11.1.5	De Opdrachtnemer rapporteert in de frequentie zoals gesteld in de Bijlage 10 – Standaard Rapportages.
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 vigerende 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

12.1. 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 bevatten alle relevante gegevens 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; – 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 in het online portaal en kunnen op verzoek door Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen digitaal worden aangeleverd aan Hoofdopdrachtgever en betreffende Deelnemer.

13. Beveiliging

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

13.1. 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 de Professionele 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 en per Deelnemer ook anders zijn. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E13.1.4	De Deelnemer kan eisen dat medewerkers van of namens Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.1.5	De Deelnemer kan aanvullende screening eisen voor medewerkers van of die namens Opdrachtnemer worden ingezet. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.1.6	Bij het betreden van een Locatie dienen medewerkers van of namens de Opdrachtnemer zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs.
E13.1.7	De Deelnemer kan bij het betreden van een Locatie eisen dat legitimatie in combinatie met een kopie VOG en of kopie persoonlijke geheimhoudingsverklaring plaatsvindt.
E13.1.8	Beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(o)n(en) zoals vermeld in het DAP van de Deelnemer.
E13.1.9	De BIO – en eventuele opvolgers - is van toepassing (NB: er is een hardheidsbepaling in paragraaf 2.2 opgenomen), zie https://www.bio-overheid.nl/media/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) - Opdrachtnemer levert op aanvraag binnen 20 Werkdagen bewijs dat Opdrachtnemer aan de informatiebeveiligingseisen (waaronder ook uit Bijlage 6 en uit Nadere overeenkomsten) heeft voldaan.
E13.1.10	Op initiatief en kosten van een Deelnemer kan een attack en penetratietest uitgevoerd worden op het door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde online portal en webshop. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.1.11	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie moeten zijn ingericht volgens een Professioneel autorisatiemodel.
E13.1.12	Indien mobiele apparatuur in gebruik door Personeel gegevens bevat gerelateerd aan de Prestatie die door Deelnemer en/of Opdrachtnemer als vertrouwelijk is geclassificeerd, dient Opdrachtnemer in ieder geval deze gegevens te versleutelen middels cryptografische toepassingen, waarbij uitsluitend algoritmes en instellingen worden gebruikt met de duiding goed uit de meest actuele versie van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).

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

Nr	Omschrijving																												
E13.1.30	Opdrachtnemer past op een Professionele wijze informatiebeveiliging aantoonbaar operationeel toe in de processen die deel uitmaken van de ontwikkelingslevenscyclus van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.																												
E13.1.31	Opdrachtnemer garandeert testgegevens, betrokken bij de Prestatie, aantoonbaar zorgvuldig te kiezen, beschermen, controleren en vernietigen na gebruik.																												
E13.1.32	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde Professionele procedures toe voor het beschermen tegen verlies, vernietiging, vervalsing, onbevoegde toegang en onbevoegde vrijgave, van registraties op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, in overeenstemming met wettelijke, regelgevende, contractuele en bedrijfseisen.																												
E13.1.33	Gegevens of programmatuur van Hoofdopdrachtgever, of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden in informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft te allen tijde eigendom van Hoofdopdrachtgever.																												
E13.1.34	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Hoofdopdrachtgever op apparatuur en alle back-up media van Hoofdopdrachtgever, na contractbeëindiging tussen beide partijen.																												
E13.1.35	Wanneer gegevens van Hoofdopdrachtgever zich bevinden in informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient bij contractbeëindiging tussen deze beide partijen, de Opdrachtnemer assistentie te leveren bij de overdracht van deze informatie naar de nieuwe Opdrachtnemer of terug naar Hoofdopdrachtgever.																												
E13.1.36	Wanneer gegevens van Hoofdopdrachtgever zich bevinden in 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.																												
E13.1.39	Indien een BIOS aanwezig is, dient deze compatibel te zijn met de meest recente versie van de UEFI Advanced Configuration and Power Interface (ACPI) Standaard , tenzij Deelnemer de afwijking hierover expliciet heeft vastgelegd in de Nadere Overeenkomst met Opdrachtnemer.																												
E13.1.40	Opdrachtnemer levert enkel Producten (excl. Accessoires) welke gegarandeerd over minimaal (vijf) 5 jaar firmware, driver, software -en beveiligingsupdates van het besturingssysteem en met inbegrip van AI-oplossingen beschikken, vanaf het moment van introductie van het type Product op de Nederlandse markt. Voor de onderstaande kalenderjaren geldt dat deze producten ten minste de onderstaande minimale jaren firmware en driver -en beveiligingsupdates van het besturingssysteem garanderen vanaf het moment van introductie van het type Product op de Nederlandse markt. Deze eis wordt vervangen door de verplichtingen uit de EU Verordening 2019/1020 Cyber Resilience Act wanneer deze in werking treedt, rekening houdend met een overgangperiode van 24 maanden. <table><tr><th>FDB-updates</th><th colspan="6"></th></tr><tr><td></td><th>2025</th><th>2026</th><th>2027</th><th>2028</th><th>2029</th><th>2030</th></tr><tr><td>Aantal jaren</td><td>5</td><td>5</td><td colspan="4">Cyber Resilience Act 2019/1020</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	FDB-updates								2025	2026	2027	2028	2029	2030	Aantal jaren	5	5	Cyber Resilience Act 2019/1020										
FDB-updates																													
	2025	2026	2027	2028	2029	2030																							
Aantal jaren	5	5	Cyber Resilience Act 2019/1020																										

Nr	Omschrijving
E13.1.41	Indien Producten over hardware en/of softwarematige Artificial Intelligence (AI) functionaliteit beschikken, dient dit in- en uitgeschakeld te kunnen worden, zowel als door fabriek geleverd als door Deelnemer. Indien Producten over hardwarematige Artificial Intelligence (AI) functionaliteit beschikken, dient deze hardware in- en uitgeschakeld te kunnen worden. Indien dit niet mogelijk is, dienen de hardwarematige AI functionaliteit softwarematig in- en uitgeschakeld te kunnen worden. Indien de hardwarematige AI functionaliteit alleen softwarematig uitgeschakeld kan worden, dient bij iedere Logische opvolger de eis gestand te blijven of de hardwarematige Artificial Intelligence (NPU en/of AI) functionaliteit hardwarematig uitgeschakeld kunnen worden. Tenzij aantoonbaar gemaakt kan worden dat op dat moment niet mogelijk is.
13.1.42	Producten dienen op verzoek van Deelnemer compatibel te zijn met AI-tools, zoals bijvoorbeeld Microsoft Copilot of vergelijkbare oplossingen.
13.1.43	Alle gegevens die worden verwerkt of opgeslagen via geïntegreerde AI-functionaliteiten, inclusief tijdelijke opslag en back-ups, moeten exclusief worden opgeslagen binnen een door de EU goedgekeurde soevereine Cloud omgeving. Dit betekent minimaal: • Geen gegevensoverdracht buiten de EU zonder expliciete toestemming van Deelnemer en onder de voorwaarden van EU-wetgeving. • Gebruik van Cloud providers welke volledig voldoen aan de EU Cloud Code of Conduct of vergelijkbare gecertificeerde normen.
13.1.44	Opdrachtnemer moet op eerste verzoek van Deelnemer aantonen, dat zowel de hardware als de software voldoen aan relevante EU- en internationale normen, beveiligingseisen en verplichtingen uit deze Raamovereenkomst voor informatiebeveiliging middels controle door onafhankelijke auditors.

Deel 3: Vervallen

14. Vervallen

Deel 4: 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, 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|Laptops en Vaste ICT Werkplekken, verdeeld in de onderstaande thema's:

- Algemeen;
- Klimaat;
- Circulair;
- Milieu;
- Ketenvaantwoordelijkheid;
- 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



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). De beoordeling is 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 behaald 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, waarbij aanvullend geldt dat: - Indien de EcoVadis of gelijkwaardige score van een Fabrikant tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst onder de vereiste score daalt, reeds lopende verplichtingen in de vorm van inkooporders, bestellingen en/of Nadere Overeenkomsten worden gerespecteerd. Voor weergave in de webshop, nieuwe verplichtingen en/of Nadere Overeenkomsten mogen Producten van de Fabrikant niet meer worden aangeboden tot het moment dat de Fabrikant weer aan het gestelde in deze eis voldoet; - Indien de individuele score van ieder van de Ecovadis sub thema's Environment, Labor & Human Rights, Ethics en Sustainable Procurement afwijkt van de weging a t/m d, mag Fabrikant op basis van onderstaande weging een hercalculatie van haar Ecovadis score uitvoeren. a. Environment: 3x; b. Labor & Human Rights: 4x; c. Ethics: 2x; d. Sustainable Procurement: 2x. Voorbeeld: Indien de individuele score van ieder van de Ecovadis sub thema's als volgt bedraagt; Environment 80, Labor & Human Rights 75, Ethics 65 en Sustainable Procurement 70, wordt de Overall score: (Environment $80 \times 3 = 240$ + Labor & Human Rights $75 \times 4 = 300$ + Ethics $65 \times 2 = 130$ + Sustainable Procurement $70 \times 2 = 140$) = 810 punten / 11 = 73,64. Indien het berekende resultaat een decimaal getal betreft, wordt dit voor de toepassing van dit criterium afgerond naar het dichtstbijzijnde hogere gehele getal (afrondding naar boven), in dit geval wordt de overal score derhalve 74 punten. - Hierbij geldt de verplichting dat dit gebaseerd dient te zijn op de actuele Ecovadis beoordeling en dit geverifieerd dient te worden middels een ondertekende 'Verklaring van Hercalculatie EcoVadis' door een onafhankelijke ISO17021 auditor met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de actuele Ecovadis scorecard en de hercalculatie en/of middels een rechtsgeldig ondertekende verklaring van Ecovadis. De score na hercalculatie kent dezelfde geldigheidsduur en voorwaarden als de oorspronkelijke scorecard en dient aanpast te worden bij herzieningen en of wijzingen. De bewijslast voor het voldoen aan dit criterium ligt bij Opdrachtnemer. <i>Bewijsmiddelen:</i> - Bewijs van registratie in het Ecovadis portal. OF: - Gelijkwaardig van een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties kan aangetoond worden 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.16.1.1, E.16.1.2, E.16.1.3, E.16.1.4, E.16.2.4, E.16.2.5, E.16.2.9, E.16.2.10, E.16.2.11, E.16.2.12, E.16.3.11, E.16.3.13 en W.16.2.2. Indien er nog Eisen resteren die redelijkerwijs niet van toepassing kunnen zijn op Accessoires, dan zal het beginsel van redelijkheid en billijkheid gehanteerd worden, dit ter beoordeling van CCM.
E.16.1.6	In uitzonderlijke gevallen en uitsluitend na schriftelijke toestemming door CCM kunnen de Eisen uit hoofdstuk 16 niet van toepassing worden verklaard, indien deze Eisen niet opportuun zijn voor het uitgevraagde Product en/of indien anders onvoldoende marktwerking ontstaat.

Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.1.1	Vervallen.		n.v.t.

16.2 Klimaat



16.2.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.16.2.1	Vervallen.
E.16.2.2	Niet van toepassing.
E.16.2.3	Eenmaal per kalenderjaar 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 Opdrachtnemer levert standaard de te leveren Producten aan met optimale instellingen voor energiebeheer of vooraf geïnstalleerd energimanagement systeem (indien van toepassing). Daarnaast gaat de Opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met een derde partij, zoals de merkeigenaar) binnen twee maanden na het afsluiten van de Nadere overeenkomst in dialoog met de Deelnemer, waarin de Opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met een derde partij) advies geeft aan de Deelnemer hoe die ervoor kan zorgen dat: • tijdens de duur van de Nadere overeenkomst de opties voor energiebeheer optimaal ingesteld zijn en blijven, om te voorkomen dat optimale instellingen (ongewild) gewijzigd worden bij ingebruikname; • de Deelnemer weet hoe de batterij het beste gebruikt kan worden om een optimale levensduur te garanderen (indien van toepassing). <i>Opmerking</i> Niet elk ICT-product heeft opties voor energiebeheer die kunnen worden aangepast. In dat geval is het niet nodig om in gesprek te gaan over het behouden van de optimale instellingen voor energiebeheer. In dat geval is het wel belangrijk dat de producten bij levering al standaard optimaal zijn ingesteld.
E.16.2.5	De Opdrachtnemer moet de apparatuur voorzien van vooraf geïnstalleerde software (standaardinstelling) om een beperking van de oplaadcapaciteit van de accu "State of Charge" (SoC) mogelijk te maken wanneer een accu gevoed apparaat systematisch in gebruik is. Dergelijke functionaliteit moet voorkomen dat de accu volledig wordt opgeladen.
E.16.2.6	Niet van toepassing.
E.16.2.7	Niet van toepassing.
E.16.2.8	Niet van toepassing.
E.16.2.9	Voor Producten (exclusief accessoires) gelden de volgende eisen ten aanzien van de levensduur van de batterij (accu): • De batterij van een Product heeft na 500 volledige oplaadcycli nog minimaal 80% van zijn originele capaciteit. (State of Health (SoH) $\geq 80\%$); • Indien gedurende de looptijd van deze overeenkomst nieuwe EU Richtlijnen en Verordeningen van kracht worden prevaleren desbetreffende richtlijnen en verordeningen.

Nr	Omschrijving
	<i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • (Geldig) certificaat van een ISO14024 type I milieukeurmerk, waarvan de bovengenoemde waarden overeenkomen met de gestelde norm. • Verklaring van de fabrikant en/of verwijzing naar de website van de fabrikant waar desbetreffende informatie beschreven staat.
E.16.2.10	De Opdrachtnemer levert binnen 1 maand na levering van Producten (exclusief accessoires) een levenscyclusanalyse (LCA) op aan CCM en Deelnemer van het betreffende Product of soortgelijk Product met soortgelijke opbouw. Aanbestedende Dienst verwacht dat Fabrikanten en haar distributeurs/partners/resellers normaal 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 vier (4) jaar. Voor deze gebruiksfase geldt dat in de calculatie een maximale afwijking van zes (6) maanden wordt geaccepteerd (3,5 t/m 4,5 jaar gebruiksfase) zonder dat de LCA en hiermee gepaard gaande CO2 dient te worden gewijzigd. <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 levenscyclufasen 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.16.2.11	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 95% uit 'proven technology' projecten bestaat en voor 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 [Hoofdlijnenakkoord 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 dertig (30) 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.16.2.10. 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> • Portfolio Plan 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 confirmering 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.16.2.12	De Opdrachtnemer vermeldt 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.

Nr	Omschrijving
E.16.2.13	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). Standaard wordt intercontinentaal transport uitgevoerd over water, tenzij de Deelnemer dit uitdrukkelijk anders wenst. Voor Opdrachtnemer geldt een levertijd voor intercontinentaal transport van maximaal 30 dagen bij lucht/vliegtuig en maximaal 84 dagen bij transport over spoor/trein en scheepvaart/water. <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. <i>Mogelijke bewijsmiddelen:</i> Rapportage over het transport in de toeleveringsketen (zie Bijlage 10 Standaard rapportages).
E.16.2.14	Voor voertuigen, (thuis)bezorging en transport welke door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO2 neutraal zijn.
E.16.2.15	Op verzoek van Deelnemer dient Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) voor (thuis)bezorging en transport ten behoeve van de Prestatie gebruik te maken van zero-emissie transport (bijv. fietstransport door middel van ((elektrische) (bak)fietsen)). Dit betreft transport en bezorging vanaf het laatste distributiepunt binnen Nederland voor afstanden ≤10 kilometer (zgn. 'last-mile'). Opdrachtnemer levert per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette fietstransport wat tenminste onderstaande informatie bevat: een verwijzing naar het contract met de aanbieder inclusief een rechtsgeldig ondertekende verklaring van desbetreffende leverancier bestaande uit minimaal het totale aantal ritten en de gerealiseerde emissie reductie (in Kg Co2-eq).
E.16.2.16	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 twaalf (12) 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);

Nr	Omschrijving
	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; • 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.16.2.17	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). Binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst dient het commitment zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van desbetreffende SBTi targets van haar moedermaatschappij. 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. <i>Bewijsmiddelen:</i> • 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.16.2.18	De te leveren Producten voldoen aan de meest recente generatie TCO Certified⁴ criteria, indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. 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.

⁴ Op moment van publicatie betreft dit Generatie 9, Generatie 10 wordt december 2024 verwacht.

Nr	Omschrijving
	Indien de lanceringsdatum van de meest recente generatie korter dan negen (9) maanden geleden is, mogen er in verband met een transitieperiode nog Producten aangeboden worden welke op basis van voorgaande generatie TCO certified zijn. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> - Bewijs van registratie in de TCO certified database. - Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van de meest recente generatie TCO certified. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Omschrijving: De Rijksoverheid stimuleert het gebruik van ISO14024 type 1 Ecolabels, waaronder (afhankelijk van de scope van de overeenkomst) o.a. EPEAT, Blue Angel en/of TCO Certified. 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, non-profit organisaties, instellingen, burgers, bedrijven en andersoortige organisaties.

16.2.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.1	Bij confirmering van deze wens verplicht Opdrachtnemer zich ertoe een Net-Zero doelstelling te formuleren, welke binnen 24 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst dient het commitment zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van desbetreffende SBTi targets van haar moedermaatschappij. 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 Raamovereenkomst 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'.		175

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	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. Indien Inschrijver reeds over gecommiteerde en gevalideerde SBTi doelstellingen beschikt, kunt u volstaan met de Verklaring SBTi echter zonder het plan van aanpak, maar met bewijslast dat u reeds over een dergelijk commitment en validatie beschikt. 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. 2. 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 24 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'. • 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.		

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	Tijdgebonden • Binnen 3 maanden na ingangsdatum is het commitment zichtbaar in het SBTi-Dashboard. • Binnen 24 maanden na ingangsdatum is de validatie voltooid. • De organisatie rapporteert periodiek over de voortgang en oplevering van tussenstappen conform de contractueel vastgelegde tijdlijnen. 3. 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. 4. Ondertekening Ondergetekende verklaart dat bovenstaande verplichtingen worden nageleefd en garandeert de tijdige en correcte uitvoering ervan. [Naam vertegenwoordiger] [Functie] [Organisatie] [Datum] [Handtekening]		
W.16.2.2	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). Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van desbetreffende SBTi targets van de moedermaatschappij van desbetreffende fabrikant. 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. <i>Bewijsmiddelen:</i> • 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'.		175

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: - Bewijs van registratie en zichtbaarheid van de Fabrikanten van alle door Inschrijver aangeboden Producten in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom.		
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 vanaf twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot. 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 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. 1. 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.		300

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	2. 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 de ingangsdatum van de (raam)overeenkomst volledig zero-emissie. • 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 12 maanden 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 12 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voldoet 100% 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.		

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten												
	3. 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. - Indien gebruik wordt gemaakt van een logistieke hub van de Rijksoverheid, wordt dit expliciet vermeld in de rapportage. 4. Ondertekening Ondergetekende verklaart dat bovenstaande verplichtingen worden nageleefd en garandeert de tijdige en correcte uitvoering ervan. [Naam vertegenwoordiger] [Functie] [Organisatie] [Datum] [Handtekening]														
W.16.2.4	Bij confirmering aan deze wens geldt dat Laptops en Tablets hoger worden gewaardeerd naarmate het aantal volledige oplaadcycli (cycles) waarbij de batterij na afloop nog minimaal 80% van de oorspronkelijke capaciteit behoudt (State of Health (SoH) $\geq 80\%$) hoger ligt dan de ondergrens zoals bepaald in eis E.16.2.9 (500 cycli). De waardering vindt lineair plaats tussen 500 cycli (0 punten) en 1.000 cycli (maximumscore), waarbij 1.000 cycli of meer het maximale aantal punten oplevert. Inschrijver geeft naar eigen inzicht een aantal cycli op, waarbij dit door Inschrijver opgegeven aantal cycli als minimumwaarde geldt voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, alle aangeboden Referentieproducten en is tevens van toepassing op alle toekomstige nadere opdrachten (NOTM). Indien gedurende de looptijd van deze overeenkomst nieuwe EU Richtlijnen en Verordeningen van kracht worden prevaleren desbetreffende richtlijnen en verordeningen. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Accu</th><th>Aantal Cycli</th><th>Max. Punten</th><th>Punten</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>State of Health (SoH) $\geq 80\%$</td><td></td><td>85</td><td></td></tr> <tr> <td colspan="2">Totaal Punten</td><td>85</td><td></td></tr> </tbody> </table> <i>Formule:</i> Aantal Punten = ((Cycli_min – 500) ÷ (1.000 – 500)) × 85 Hierbij geldt: - Cycli_min = het door Inschrijver opgegeven minimum aantal cycli bij SoH $\geq 80\%$, naar boven afgerond op hele cycli. - Maximaal aantal punten = 85.	Accu	Aantal Cycli	Max. Punten	Punten	State of Health (SoH) $\geq 80\%$		85		Totaal Punten		85			Max. 85
Accu	Aantal Cycli	Max. Punten	Punten												
State of Health (SoH) $\geq 80\%$		85													
Totaal Punten		85													

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	- Het uiteindelijke puntenaantal wordt naar boven afgerond op hele punten. - Indien Cycli_min > 1.000, wordt gerekend met 1.000. Voorbeeld Een inschrijver specificeert een minimum van 870 cycli bij SoH ≥80%. Punten = $((870 - 500) \div 500) \times 85 = 62,9$ afgerond naar boven zijn dit 63 punten. <u>Het aantal van 870 cycli bij SoH ≥80% geldt vervolgens als minimale waarde voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, alle aangeboden Referentieproducten en is tevens van toepassing op alle toekomstige nadere opdrachten (NOTM).</u> Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: Indien Inschrijver deze wens confirmeert, dient u bij inschrijving bewijsmiddelen voor alle aangeboden Referentieproducten te overleggen waaruit het opgegeven minimum aantal cycli bij SoH ≥80% blijkt. Dit kan op basis van één van de volgende bronnen: - Een geldig ISO 14024 type I milieukeurmerk (zoals TCO Certified, EU Ecolabel of gelijkwaardig) waarin het aantal cycli en SoH expliciet vermeld zijn; of - Een productverklaring of registratie conform Europese normen zoals EN 62619 of EN 61960 (veiligheids- en prestatiecriteria voor secundaire lithiumcellen en batterijen), waarin cycli en capaciteitsbehoud zijn vastgelegd; of Een fabrikantverklaring, technische productspecificaties of officiële documentatie van de fabrikant waarin het minimum aantal cycli en SoH aantoonbaar zijn opgenomen. Indien voor één of meerdere Referentieproducten geen bewijsmiddelen worden overlegd, wordt deze wens door Aanbestedende Dienst als NC beoordeeld.		

16.3 Circulair



16.3.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.3.1	In geval de Producten (exclusief Accessoires) worden verworven via Huur dient de Opdrachtnemer ten minste 80% van de ingeleverde Producten in te zetten voor een tweede / derde leven. Bij terugname van Producten is Opdrachtnemer verplicht een check te doen op het zorgvuldig schonen van de gegevens, conform richtlijnen Rijksoverheid. Indien er onverhoopt data op het Product achterbleven is, is Opdrachtnemer verplicht deze te wissen.

Nr.	Omschrijving
E.16.3.2	In geval van Huur of een inruilvoorstel conform E.16.3.3 worden Producten die niet geschikt zijn voor duurzame herinzet in eerste instantie aangeboden binnen de e-waste keten van de Fabrikant voor gerobotiseerde of handmatige 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 Raamovereenkomst. <i>Mogelijke bewijsmiddelen:</i> • Rapportage over de circulaire recycling (zie Bijlage 10 Standaard rapportages).
E.16.3.3	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. Bij terugname van Producten is Opdrachtnemer verplicht een check te doen op het zorgvuldig schonen van de gegevens, conform richtlijnen Rijksoverheid. Indien er onverhoopt data op het Product achterbleven is, is Opdrachtnemer verplicht deze te wissen. Afstemming en inrichting van de bijbehorende processen geschiedt in overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer, desbetreffende afspraken worden tevens vastgelegd in de DAP DCM-Opdrachtnemer. 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.
E.16.3.4	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 vijf jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar zullen zijn. Indien binnen deze periode van vijf (5) jaar fabrieksnieuwe onderdelen niet meer beschikbaar zijn (door bijv. stopzetting productie onderdelen door Fabrikant) mogen hiervoor Refurbished OEM-onderdelen worden gebruikt (zie tevens E.8.3.3). Alle refurbishing en remarketing dient uitgevoerd te worden conform de richtlijnen van Fabrikant.

Nr.	Omschrijving																				
	Indien tevens refurbished OEM-onderdelen aantoonbaar niet meer beschikbaar zijn, is het Opdrachtnemer toegestaan om gebruik te maken van een gelijkwaardig alternatief met identieke technische functionaliteit passend binnen de originele product specificaties. <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 type I milieukeurmerk, waarvan de bovengenoemde waarden overeenkomen met de in deze wens gestelde norm. • Of gelijkwaardig.																				
E.16.3.5	Opdrachtnemer levert alleen Producten (excl. accessoires) welke over een repareerbaarheidsscore/index conform Franse wetgeving beschikken van 6,5 of hoger. De Franse repareerbaarheidsindex, geïntroduceerd in 2021, heeft als doel de maatschappij te informeren over de eenvoud waarmee elektronische apparatuur gerepareerd kan worden. Deze score varieert op een schaal van 0 tot 10, gebaseerd op factoren w.o. de beschikbaarheid van documentatie, de eenvoud van demontage, de beschikbaarheid van reserveonderdelen en de prijs daarvan. Voor de onderstaande kalenderjaren geldt dat deze producten over ten minste de onderstaande repareerbaarheidsscore/index beschikken. <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="6">Franse repareerbaarheidsindex per kalenderjaar</th></tr><tr><th>2025</th><th>2026</th><th>2027</th><th>2028</th><th>2029</th><th>2030</th></tr><tr><td>Score / index</td><td>6,0</td><td>6,5</td><td>7,0</td><td>7,5</td><td>7,7</td><td>8,0</td></tr></table> <i>Mogelijke bewijsmiddelen:</i> • Link naar de (Franse) productpagina van de fabrikant, waarbij de repareerbaarheidsscore openbaar staat vermeld; • Rapportage over de circulaire recycling (zie Bijlage 10 Standaard rapportages).		Franse repareerbaarheidsindex per kalenderjaar						2025	2026	2027	2028	2029	2030	Score / index	6,0	6,5	7,0	7,5	7,7	8,0
	Franse repareerbaarheidsindex per kalenderjaar																				
	2025	2026	2027	2028	2029	2030															
Score / index	6,0	6,5	7,0	7,5	7,7	8,0															
E.16.3.6	De volgende kritieke componenten moeten minimaal vervangbaar zijn door specialisten. Dit geldt niet voor Producten die gebruik maken van system-on-chip (SOC). Vaste ICT Werkplekken (o.a. desktops, fat clients, thin clients) • centrale verwerkingseenheid (CPU) • grafische verwerkingseenheid (GPU/PCIe) • externe/interne netvoeding (PSU) • opslag (SSD/HDD/ODD) en geheugen (RAM) • systeem/moederbord Laptops/Notebooks: • batterij/accu • beeldscherm(module) • opslag (SSD/HDD) en geheugen (RAM) • externe/interne netvoeding (PSU) • toetsenbord • systeem/moederbord All-in-one's: • opslag (SSD/HDD/ODD) en geheugen (RAM) • externe/interne netvoeding (PSU) • systeem/moederbord																				

Nr.	Omschrijving																				
	Tablets - batterij/accu - beeldscherm(module) - externe/interne netvoeding (PSU) <i>Toelichting</i> Dit criterium (deels) is gebaseerd op ` <a href="#">EU Green Public Procurement (GPP) criteria (maart 2021)</a>`. Apparatuur met een EU Milieukeur certificaat voldoet in elk geval aan deze eis. Deze eis kan ook aangetoond worden met een technisch dossier van de fabrikant, met een keuringsrapport van een erkende instantie waaruit blijkt dat de producten aan de gestelde eisen voldoen of gelijkwaardig.																				
E.16.3.7	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 Deelnemer kan uitvoeren bij elk van deze defecten.																				
E.16.3.8	Opdrachtnemer dient op verzoek Refurbished en/of Remanufactured Producten aan te kunnen 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. Refurbishment is tevens toegestaan, echter gezien het ontbreken van standaarden op het gebied van refurbishment dient dit te allen tijde plaats te vinden conform de richtlijnen van de (OEM) fabrikant. 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.16.3.9	(Hybride) laptops en tablets bevatten tenminste 15% aan post-consumer gerecyclede kunststoffen gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel kunststof aanwezig in het Product. Voor de onderstaande kalenderjaren geldt dat deze producten ten minste de onderstaande percentages aan post-consumer recycled materialen bevatten. <table><tr><th rowspan="2">Materiaal</th><th colspan="6">Percentage (%) post-consumer recycled materiaal per kalenderjaar</th></tr><tr><th>2025</th><th>09-2026</th><th>09-2027</th><th>09-2028</th><th>09-2029</th><th>09-2030</th></tr><tr><td>Kunststoffen</td><td>15%</td><td>20%</td><td>25%</td><td>30%</td><td>30%</td><td>30%</td></tr></table> <i>Bewijsmiddelen:</i> a) Het Product staat geregistreerd in de TCO certified database én het percentage 'post-consumer recycled plastic content' staat vermeld. Deze registratie prevaleert te allen tijde deze registratie boven andere ISO14024 Ecolabels. b) Indien het Product niet staat geregistreerd in de TCO certified database, dan prevaleert een registratie in het EPEAT register (waarbij criterium 4.2.1.2 is geconfirmeerd en het percentage gerecyclede kunststoffen specifiek vermeld staat) boven technische productspecificaties of andere documentatie van de Fabrikant waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. Opdrachtnemer dient deze registratie in het EPEAT register vooraf te melden aan de Opdrachtaever.	Materiaal	Percentage (%) post-consumer recycled materiaal per kalenderjaar						2025	09-2026	09-2027	09-2028	09-2029	09-2030	Kunststoffen	15%	20%	25%	30%	30%	30%
Materiaal	Percentage (%) post-consumer recycled materiaal per kalenderjaar																				
	2025	09-2026	09-2027	09-2028	09-2029	09-2030															
Kunststoffen	15%	20%	25%	30%	30%	30%															

Nr.	Omschrijving
	c) Indien zowel ad a en b niet van toepassing zijn, dient Opdrachtnemer dit aan te tonen via de technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan en dient Opdrachtgever vooraf schriftelijk akkoord te zijn. d) Opdrachtnemer is vrijgesteld van dit criterium indien er hergebruikte of Refurbished Producten worden geleverd. <i>Toelichting</i> Post-consumer gerecycled kunststof betreft kunststof dat is herwonnen uit stromen van afgedankte consumentenproducten, waarbij de materialen na beëindiging van hun gebruiks--cyclus door de eindgebruiker zijn ingezameld, gesorteerd en verwerkt voor recycling. Post-consumer gerecycled kunststof wordt teruggevoerd in de primaire productie-keten met een aantoonbare ketenborging conform ISO14021 en relevante EU-regelgeving.
E.16.3.10	Indien Laptops of Tablets over een metalen behuizing (w.o. aluminium-, aluminium-magnesium of magnesium legeringen) beschikken (bijv. in de webshop) dan wel dit in Bijlage 25 - Lijst en Specificaties referentieproducten, een Nadere Oproep tot Mededinging (NOTM) en/of een Nadere opdracht een metalen behuizing wordt geëist, geldt de verplichting dat Laptops en Tablets beschikken over een 30% metalen behuizing, gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel metaal aanwezig in de behuizingscomponenten (A, B, C en D-cover van het Product conform ISO14021, EN15088 of gelijkwaardig). Hierbij geldt dat er tenminste 30% aan post-industrial en/of post-consumer gerecycled metaal gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel metaal aanwezig moet zijn in het Product conform ISO14021, EN15088 of gelijkwaardig. Opdrachtgever hanteert in dit geval de term "behuizing" als aanduiding voor de primaire dragende delen van de behuizing (de A-cover, B-cover, C-cover en D-cover). Dit betreft de buitenste en structurele componenten van het product, die verantwoordelijk zijn voor stevigheid, bescherming en thermische eigenschappen. Deze eis is uitsluitend van toepassing op Producten waarbij een metalen behuizing wordt geëist (LP-01 en LP-02) of wordt aangeboden (de andere referentieproducten). <i>Toelichting:</i> Post-consumer gerecycled metaal is herwonnen uit stromen van afgedankte consumentenproducten, waarbij de materialen na beëindiging van hun gebruiks--cyclus door de eindgebruiker zijn ingezameld, gesorteerd en verwerkt voor recycling. Voorbeelden omvatten ingezamelde drankverpakkingen (blikjes), verouderde bouw- en gevelbekleding, automotieve componenten en elektronica-behuizingen. Post-consumer metaal wordt teruggevoerd in de primaire productie-keten met een aantoonbare ketenborging conform ISO14021 of gelijkwaardig en relevante EU-regelgeving. Post-industrial gerecycled metaal betreft fragmenten en -restanten die vrijkomen tijdens industriële productie-, bewerkings- of assemblage-processen en die niet in de consumptieketen zijn terechtgekomen. Deze rest-stromen, waaronder verspanen, proefstukken, overdrukken en afgekeurde productspecificaties, worden ingezameld en gescheiden direct aan het eind van de industriële keten. Post-industrial metaal wordt hergebruikt binnen dezelfde of aanverwante productieprocessen, conform internationale standaard EN 15088 of gelijkwaardig en draagt bij aan een reductie van primaire grondstofwinning. Voor de laptops en tablets welke een metalen behuizing hebben geldt:

Nr.	Omschrijving					
	Materiaal	Percentage (%) post-consumer recycled materiaal per kalenderjaar				
			09-2026	09-2027	09-2028	09-2029
	Metaal	n.v.t.	50%	70%	80%	90%
	Bewijsmiddelen: Zie bewijsmiddelen inclusief toelichting conform E.16.3.9, waarbij in geval van gebruik van woorden kunststof c.q. plastic in dit geval metaal gelezen dient te worden. De inschrijver toont aan dat aan de eis wordt voldaan door middel van één van de onderstaande verificatiemethoden. Verificatiemethodiek 1: Massa-benadering (huidige standaardmethode) De behuizing van het product bestaat voor minimaal 30% uit metaal (op basis van massa), waarvan minimaal 30% gerecycled metaal (post-consumer en/of post-industrial). Inschrijver overlegt een verklaring van de fabrikant of technische documentatie (bijv. een uittreksel van de Bill of Materials (BOM), Explosie-tekening of een rapport van een geaccrediteerde onafhankelijke ISO17021/25 audit -en testorganisatie). Het gerecycled-aandeel wordt berekend conform EN 45557. Verificatiemethodiek 2: Cover-benadering Indien massadata niet publiekelijk beschikbaar is en het Product niet is opgebouwd uit hybride covers (bijv. metaal-kunststof laminaat, coating of sandwichconstructie), mag de Inschrijver aantonen dat ten minste twee van de drie covers (A-, C- en D-cover) uit metaal bestaat en dat deze metalen covers gezamenlijk minimaal 30% gerecycled metaal bevatten (post-consumer en/of post-industrial). Inschrijver overlegt bewijsmiddelen bestaande uit een verklaring van de fabrikant met technische documentatie (bijv. explosie-tekening, materiaal specificatie) of TCO Certified / EPEAT-registratie waarin het materiaaltype en het gerecycled-aandeel per cover zijn vermeld. De berekeningsmethode voor het gerecycled-aandeel volgt eveneens EN 45557. In beide verificatiemethodieken vervalt de B-cover. NB. Als in één voorgesteld laptop-model (referentieproduct) slechts één van de covers A, C of D metaal bevat, wordt dit model in zijn geheel als een 'geen-metaalaandeel' model aangemerkt, met als gevolg dat deze eis niet van toepassing is en de Wens 16.3.2 wordt beschouwd als NC (niet conform). Hybride constructies Indien één of meer van de covers A, C of D bestaan uit samengestelde of hybride materialen (bijv. metaal op kunststofdrager, composiet- of vezel versterkt laminaat), is uitsluitend Verificatiemethodiek 1 (massa-benadering) toegestaan. Tolerantie en familie-modellen De verkregen verificatie voor een model mag eveneens gelden voor andere modellen in dezelfde productfamilie, mits de behuizingsconfiguratie en de in die modellen toegepaste materialen identiek zijn. Een afwijking van circa 5% is toegestaan (verificatiemethodiek massa- of coverbenadering).					

Nr.	Omschrijving																																																														
	NB. Indien de minimum eis, 30% metalen behuizing en tenminste 30% aan post-industrial en/of post-consumer gerecycled metaal als ondergrens geldt voor alle referentieproducten dan is deze eis van toepassing en wordt de W.16.3.2 als C (conform) beschouwd.																																																														
E.16.3.11	Producten (inclusief accu) bevatten ten minste de onderstaande 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. <table><tr><th rowspan="2">Materiaal</th><th colspan="6">Percentage (%) post-consumer recycled materiaal per kalenderjaar</th></tr><tr><th>09-2025</th><th>09-2026</th><th>09-2027</th><th>09-2028</th><th>09-2029</th><th>09-2030</th></tr><tr><td>Tin</td><td>n.v.t.</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Tantaal</td><td>n.v.t.</td><td>17%</td><td>20%</td><td>23%</td><td>26%</td><td>30%</td></tr><tr><td>Wolfraam</td><td>n.v.t.</td><td>18%</td><td>23%</td><td>28%</td><td>33%</td><td>40%</td></tr><tr><td>Goud</td><td>n.v.t.</td><td>32%</td><td>49%</td><td>66%</td><td>83%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Koper</td><td>n.v.t.</td><td>40%</td><td>48%</td><td>57%</td><td>67%</td><td>80%</td></tr><tr><td>Kobalt</td><td>n.v.t.</td><td>36%</td><td>43%</td><td>52%</td><td>62%</td><td>75%</td></tr><tr><td>Lithium</td><td>n.v.t.</td><td>13%</td><td>17%</td><td>24%</td><td>33%</td><td>40%</td></tr></table> <i>Toelichting:</i> Naast kobalt en koper, zijn de meest belangrijke conflictmineralen en metalen tin, tantaal, wolfraam (tungsten) en goud (3TG). Bij het winnen en verhandelen hiervan is er een verhoogd risico van criminaliteit, schending van mensenrechten en financiering van gewapende conflicten. Aangezien kobalt in accu's wordt gebruikt in combinatie met lithium (ook een groeiende vraag), wordt dit laatste materiaal ook opgenomen in dit criterium. Door in te zetten op post-consumer gerecycled materialen, worden bovenstaande risico's deels gemitigeerd. <i>Bewijsmiddelen:</i> • Zie bewijsmiddelen inclusief toelichting conform E.16.3.9, waarbij in geval van gebruik van woorden kunststof c.q. plastic in dit geval bovenstaande mineralen en metalen gelezen dient te worden.	Materiaal	Percentage (%) post-consumer recycled materiaal per kalenderjaar						09-2025	09-2026	09-2027	09-2028	09-2029	09-2030	Tin	n.v.t.	100%	100%	100%	100%	100%	Tantaal	n.v.t.	17%	20%	23%	26%	30%	Wolfraam	n.v.t.	18%	23%	28%	33%	40%	Goud	n.v.t.	32%	49%	66%	83%	100%	Koper	n.v.t.	40%	48%	57%	67%	80%	Kobalt	n.v.t.	36%	43%	52%	62%	75%	Lithium	n.v.t.	13%	17%	24%	33%	40%
Materiaal	Percentage (%) post-consumer recycled materiaal per kalenderjaar																																																														
	09-2025	09-2026	09-2027	09-2028	09-2029	09-2030																																																									
Tin	n.v.t.	100%	100%	100%	100%	100%																																																									
Tantaal	n.v.t.	17%	20%	23%	26%	30%																																																									
Wolfraam	n.v.t.	18%	23%	28%	33%	40%																																																									
Goud	n.v.t.	32%	49%	66%	83%	100%																																																									
Koper	n.v.t.	40%	48%	57%	67%	80%																																																									
Kobalt	n.v.t.	36%	43%	52%	62%	75%																																																									
Lithium	n.v.t.	13%	17%	24%	33%	40%																																																									
E.16.3.12	In het kader van afvalcompensatie dient Opdrachtnemer te garanderen dat Laptops, Tablets en Smartphones 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. Indien het percentage recyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021) meer dan 20% betreft, mag het percentage gerecyclede materialen procentueel in mindering worden gebracht op het aantal 'PCB Weight Unit' en 'Battery Weight Unit' conform de criteria van TCO Certified E-waste Compensated (notebooks, tablets en smartphones). <i>Voorbeeld:</i> In onderstaande tabel is sprake van een Product met 25% gerecycled materialen: <table><tr><th>Product</th><th>PCB Weight Unit</th><th>Battery Weight Unit</th></tr><tr><td>Phone</td><td>0,75</td><td>0,75</td></tr><tr><td>Tablet</td><td>2,25</td><td>2,25</td></tr></table>	Product	PCB Weight Unit	Battery Weight Unit	Phone	0,75	0,75	Tablet	2,25	2,25																																																					
Product	PCB Weight Unit	Battery Weight Unit																																																													
Phone	0,75	0,75																																																													
Tablet	2,25	2,25																																																													

Nr.	Omschrijving		
	Notebook	6,75	6,75
	Indien het percentage recyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021) niet specifiek vermeld staat in de milieurapportage van de fabrikant (danwel door fabrikant beschikbaar wordt gesteld), geldt dat Opdrachtnemer voor alle Laptops, Tablets en Smartphones als uitgangspunt een percentage hanteert van 10% recyclede materialen. <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 Edge E-waste compensated notebooks, tablets en smartphones); • 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, 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; • 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.		
E.16.3.13	Opdrachtnemer dient met ingang van 1 januari 2026 op de Product overzichtspagina van haar webshop (als vermeld in E.10.4.1) per Product grafisch en prominent de volgende elementen te vermelden, welke tevens beschikbaar zijn als filter mogelijkheid: 1. de CO2 Footprint conform E.16.2.10; 2. de Eerlijke CO2 prijs (in Euro, naar boven afgerond op een heel getal);		

Nr.	Omschrijving
	3. het percentage recyclede grondstoffen ten opzichte van het totale gewicht (conform E.16.3.12), mits dit specifiek vermeld staat in de milieuraapportage van de fabrikant (danwel door fabrikant beschikbaar wordt gesteld); 4. de repareerbaarheidsscore inclusief kleurcodering conform Franse wetgeving; (E.16.3.5).  <i>Toelichting Ad2:</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. De basis voor de eerlijke CO₂-prijs betreft de CO₂ Footprint conform E.16.2.10. De Eerlijke CO₂ prijs dient zichtbaar te zijn naast het aangeboden tarief van het Product conform de voorwaarden van deze overeenkomst. <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. Dit heeft tevens geen betrekking of invloed op het gebruik van de eisen en wensen op het gebied van CO₂ compensatie. <i>Toelichting Ad3:</i> Indien het percentage recyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021) niet specifiek vermeld staat in de milieuraapportage van de fabrikant (dan_wel door fabrikant beschikbaar wordt gesteld), geldt dat Opdrachtnemer voor alle Producten (exclusief Accessoires) als uitgangspunt een percentage hanteert van 15% recyclede materialen.
E.16.3.14	Niet van toepassing.
E.16.3.15	Accessoires met een textiel component (waaronder niet uitputtend):: draagtassen, rugzakken, laptop hoezen/sleeves) dienen BlueSign , Fairtrade Certified , Global Organic Textile Standard (GOTS) , OEKO-TEX , Recycled Claim Standard (RCS) , Cradle to Cradle Certified , SA8000 , PETA-Approved Vegan , EU Ecolabel of gelijkwaardig gecertificeerd te zijn.

Nr.	Omschrijving
	Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een onafhankelijk geverifieerde certificering of milieuverklaring die aantoonbaar dezelfde duurzaamheidsthema's dekt als de hierboven genoemde keurmerken, waaronder: • Gebruik van gerecyclede of hernieuwbare materialen (inclusief percentage en herkomst); • Toepassing van chemische restricties ter bescherming van mens en milieu; • Waarborging van sociale criteria en arbeidsomstandigheden; • Diervriendelijkheid (geen gebruik van dierlijke materialen). • De gelijkwaardigheid dient door de inschrijver objectief en verifieerbaar te worden aangetoond met documentatie van een onafhankelijke instantie (bijv. geaccrediteerde certificeringsinstelling of verificatie conform ISO 14021 of vergelijkbaar).
E.16.3.16	Kabels, opladers, muizen en toetsenborden dienen aantoonbaar te voldoen aan één of meer erkende duurzaamheidskeurmerken die relevant zijn voor het gebruik van gerecyclede, biobased of hernieuwbare materialen, zoals BlueSign, EU Ecolabel, Recycled Claim Standard (RCS), SCS Recycled Content Certification of Global Recycled Standard (GRS) of gelijkwaardig. Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een onafhankelijk geverifieerde certificering of milieuverklaring die aantoonbaar dezelfde duurzaamheidsthema's dekt als de hierboven genoemde keurmerken, waaronder: • Gebruik van gerecyclede of hernieuwbare materialen (inclusief percentage en herkomst); • Toepassing van chemische restricties ter bescherming van mens en milieu; • Gebruik van biobased materialen die aantoonbaar bijdragen aan reductie van fossiele grondstoffen en CO₂-uitstoot, vrij zijn van schadelijke stoffen zoals PFAS, weekmakers, lood en halogenen, en recyclebaar of industrieel composteerbaar zijn. • De gelijkwaardigheid dient door de inschrijver objectief en verifieerbaar te worden aangetoond met documentatie van een onafhankelijke, competente instantie (bijvoorbeeld een geaccrediteerde certificeringsinstelling of verificatie conform ISO 14021 of vergelijkbaar).

16.3.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.3.1	Niet van toepassing.		n.v.t.
W.16.3.2	Bij confirmering aan deze wens geldt dat Laptops en Tablets hoger worden gewaardeerd naarmate: • het totale metaalaandeel (MA) in de A-, C- en D-cover (B-cover vervalt) hoger is dan de ondergrens zoals bepaald in E.16.3.10 (minimaal 30% en maximaal 100%), en • het percentage post-industrial en/of post-consumer gerecycled metaal (GR) in dat metaalaandeel hoger is dan de ondergrens zoals bepaald in E.16.3.10 (minimaal 30% en maximaal 100%). Deze wens is alleen van toepassing op Producten, waarbij sprake is van een metalen behuizing, gedurende de		Max. 125

gehele looptijd van de ROK en zowel bij de referentieproducten alsmede in toekomstige NOTM-procedure en webshops.

- Deze wens belooft een hoger metaalaandeel en aandeel gerecycled metaal en sluit aan bij eis E.16.3.10.

De waardering vindt lineair plaats op basis van de door Inschrijver opgegeven minimale percentages voor metaalaandeel en gerecycled metaal, met een maximum van respectievelijk 75 punten (metaalaandeel) en 50 punten (gerecycled metaal). Het maximale totaal aantal punten bedraagt derhalve 125 punten. Percentages en punten worden afgerond naar boven op hele getallen.

Inschrijver geeft hierbij naar eigen inzicht een percentage op. Het door Inschrijver opgegeven percentage metaal aandeel en percentage gerecycled metaal geldt vervolgens als minimum eis voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, de aangeboden Referentieproducten en is tevens van toepassing op alle toekomstige nadere opdrachten (NOTM).

Onderdeel	Percentage	Max. Punten	Punten
Metaalaandeel (MA)	%	75	
Gerecycled metaal (GR)	%	50	
Totaal Punten		125	

Formules:

Totaalscore = Punten MA + Punten GR

- **Punten Metaalaandeel (MA) = ((MA% - 30) ÷ (100 - 30)) × 75**
- **Punten Gerecycled Metaal (GR) = ((GR% - 30) ÷ (100 - 30)) × 50**

Hierbij geldt:

- MA% = door Inschrijver opgegeven minimaal percentage metaalaandeel (A-, C- en D-cover gezamenlijk) (B-cover vervalt).
- GR% = door Inschrijver opgegeven minimaal percentage gerecycled metaal in dit metaalaandeel.
- Percentages en punten worden op hele procenten naar boven afgerond.

~~Aanbestedende Dienst hanteert de volgende standaardverdeling qua metaalaandeel: A-cover 40%, C-cover 30%, D-cover 30% van het totale gewicht van deze drie covers samen. De B-cover wordt vanwege technische redenen (signaaldoorlatendheid, breukpreventie) niet meegenomen in het metaalaandeel. Dit betekent dat voor het metaalaandeel (MA) alleen scores van 60%, 70% en 100% behaald kunnen worden.~~

	Voorbeeld berekening: Inschrijver kiest er voor om als percentages 50% Metaalaandeel (MA) en 50% Gerecycled Materiaal (GR) op te geven. Totaalscore = punten MA + punten GR - Punten Metaalaandeel (MA) = $((50\% - 30) \div (100 - 30)) \times 75$ $= (20 \div 70) \times 75 = 21,4 =$ afgerond 22 punten. - Punten Gerecycled Metaal (GR) = $((50\% - 30) \div (100 - 30)) \times 50$ $= (20 \div 70) \times 50 = 14,3 =$ afgerond 15 punten. - Totaalscore wens = MA 22 punten + GR 15 punten = 37 punten. NB. Als in één voorgesteld laptop-model (referentieproduct) slechts één van de covers A, C of D metaal bevat, wordt dit model in zijn geheel als een 'geen-metaalaandeel' model aangemerkt, met als gevolg dat deze Wens 16.3.2 wordt beschouwd als NC (niet conform). <i>Toelichting:</i> Door deze wens te honoreren laat Opdrachtnemer zien te streven naar het hoogste niveau van materiaalhergebruik in kritieke onderdelen van de laptop- of tabletbehuizing. De toepassing van gerecyclede metalen wordt op deze manier gestimuleerd in lijn met de EU-doelstellingen voor circulaire economie en het Rijksbeleid voor klimaatneutrale bedrijfsvoering. <i>Bewijsmiddelen:</i> — Zie bewijsmiddelen inclusief toelichting conform E.16.3.10. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: Indien Inschrijver deze wens confirmeert, dient hij bij inschrijving bewijsmiddelen te overleggen waaruit het opgegeven metaalaandeel (MA) en gerecycled metaal (GR) blijkt van de aangeboden Referentieproducten, alsmede de calculatie van de behaalde punten. Dit kan op basis van één van de volgende bronnen: • Een geldig ISO 14024 type I milieukeurmerk waarin het relevante aandeel metaal en percentage gerecycled metaal expliciet zijn vermeld; of • Een productregistratie of verklaring conform ISO 14021 of EN 15088 (van fabrikant of onafhankelijke derde partij), waarin metaalaandeel en percentage gerecycled metaal aantoonbaar zijn vastgelegd; of Technische productspecificaties of andere officiële documentatie van de fabrikant waarin het metaalaandeel en aandeel gerecycled metaal zijn opgenomen. - Zie tevens bewijsmiddelen/verificatiemethodiek inclusief toelichting conform E.16.3.10. Indien voor één of meerdere Referentieproducten geen bewijsmiddelen worden overlegd, wordt deze wens door Aanbestedende Dienst als NC beoordeeld.		
--	---	--	--

W.16.3.3	Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat de in Producten (excl. accessoires) aanwezige (conflict)mineralen in de toeleveringsketen op verantwoorde wijze worden ontgonnen, wordt dit hoger gewaardeerd. Het gaat om de volgende (conflict)mineralen: • kobalt • tantaal, tin, wolfram, goud (ook bekend als 3TG) Onder verantwoord ontginnen wordt verstaan: ontginnen waarbij de Responsible Minerals Assurance Process standaard, of een gelijkwaardige standaard, wordt gevolgd. Voor de hogere waardering dient de Opdrachtnemer alleen samen te werken met toeleveranciers in de toeleveringsketen, die kunnen aantonen dat de genoemde (conflict)mineralen op verantwoorde wijze worden ontgonnen. Aan dit criterium wordt in ieder geval voldaan als de smelters die de gebruikte materialen in het te leveren product smelten, zijn opgenomen in de lijst van het Responsible Minerals Initiative. Indien een smelter die de gebruikte materialen in het te leveren product smelt niet op deze lijst staat, en evenmin op andere wijze kan worden aangetoond dat de smelter voldoet aan de Responsible Minerals Assurance Process standaard, dient de Opdrachtnemer de samenwerking te beëindigen of zich in te spannen met toeleveranciers om te zorgen dat de smelter binnen een jaar wel op de lijst staat. Indien de smelter na een jaar nog niet op de lijst staat en evenmin op andere wijze kan worden aangetoond dat de smelter voldoet aan de Responsible Minerals Assurance Process standaard, dient de samenwerking te worden beëindigd. Hergebruik of Refurbished producten Wanneer de Opdrachtnemer hergebruikte of Refurbished producten aanbiedt, geldt dit criterium alleen voor eventueel toegevoegde nieuwe onderdelen. Indien aan het Refurbished product geen nieuwe onderdelen zijn toegevoegd krijgt het aangeboden product automatisch de hoogste waardering. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> De betreffende smelters en raffinaderijen van kobalt, tin, tantaal, wolfram en goud moeten aantoonbaar voldoen aan: a. de Responsible Minerals Assurance Process standaard of een gelijkwaardige standaard; b. Onafhankelijke Toets die voldoet aan de uitgangspunten van de OECD Due Diligence Guidance of gelijkwaardig; c. Producten voldoen aan de meest recente generatie TCO Certified criteria en zijn geregistreerd in de TCO Certified database (indien deze voor de desbetreffende productgroep zijn opgesteld) of gelijkwaardig; d. Gelijkwaardig kan voor a, b, en c aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een		100
----------	--	--	-----

	onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van de standaarden zoals vermeld bij a, b, en c. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: - Indien Inschrijver deze wens confirmeert, dient Inschrijver van alle aangeboden Producten bij Inschrijving bewijsmiddelen te overleggen op basis van een van bovenstaande mogelijke bewijsmiddelen (a t/m d). - Indien de in het Product aanwezige materialen kobalt, tin, tantaal, wolfram (tungsten) en goud aantoonbaar uit 100% post-consumer gerecycled materialen bestaan, wordt tevens aan dit criterium voldaan. Dit dient in dit geval per materiaal aangetoond te worden via een van de standaarden zoals vermeld bij a t/m d.														
W.16.3.4	Bij confirmering aan deze wens geldt dat Laptops en Tablets hoger worden gewaardeerd naarmate het door Inschrijver opgegeven minimumpercentage post-consumer en/of post-industrial gerecycled kobalt (GRK) in de accu hoger is (maximaal is 100% GRK). Indien de accu geen kobalt bevat, wordt dit voor de calculatie gelijkgesteld aan 100% gerecycled kobalt en geldt hiervoor de maximale score. Inschrijver geeft hierbij naar eigen inzicht een percentage op. De waardering is lineair opgebouwd. Het opgegeven minimumpercentage geldt vervolgens voor alle aangeboden Producten, voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en is tevens van toepassing op alle toekomstige nadere opdrachten (NOTM). <table border="1"> <thead> <tr> <th>Onderdeel</th><th>Percentage</th><th>Max. Punten</th><th>Punten</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gerecycled kobalt (GRK)</td><td>%</td><td>90</td><td></td></tr> <tr> <td>Totaal Punten</td><td></td><td>90</td><td></td></tr> </tbody> </table> <i>Formule:</i> Punten GRK = (GRK% ÷ 100) × 90 Hierbij geldt: - GRK% = het door Inschrijver opgegeven minimumpercentage gerecycled kobalt in de accu (afroonden naar boven op hele procenten); - punten worden berekend op basis van dit afgeronde percentage en vervolgens naar boven afgerond op hele punten; <i>Voorbeeld:</i>	Onderdeel	Percentage	Max. Punten	Punten	Gerecycled kobalt (GRK)	%	90		Totaal Punten		90			Max. 90
Onderdeel	Percentage	Max. Punten	Punten												
Gerecycled kobalt (GRK)	%	90													
Totaal Punten		90													

	Indien Inschrijver een minimum van 27% gerecycled kobalt opgeeft: - Punten GRK = $(27 \div 100) \times 90 = 24,3$ = afgerond naar boven 25 punten. <i>Definities:</i> Post-consumer gerecycled kobalt betreft kobalt dat is herwonnen uit stromen van afgedankte consumentenproducten, waarbij de materialen na beëindiging van hun gebruiks-cyclus door de eindgebruiker zijn ingezameld, gedemonteerd, gescheiden en verwerkt voor recycling. Dit omvat onder meer gebruikte batterijen uit elektronica, elektrische voertuigen en consumententoestellen. Het teruggewonnen kobalt wordt opnieuw ingezet in de primaire productieketen met een aantoonbare ketenborging, conform ISO 14021 en relevante Europese verordeningen inzake afvalbeheer en circulaire economie (waaronder de EU Battery Regulation (EU) 2023/1542). Post-industrial gerecycled kobalt betreft kobalt houdende reststromen en materiaalfragmenten die vrijkomen tijdens industriële productie-, assemblage- of bewerkingsprocessen en die de consumptieketen niet hebben bereikt. Dit omvat onder meer slijp en snij afval, ongebruikte elektrodematerialen of batterijcomponenten, en afgekeurde pre-consumer producten. Deze reststromen worden direct na productie ingezameld, gescheiden en hergebruikt binnen dezelfde of aanverwante industriële processen, conform normen zoals ISO 14021 en EN 45558, en dragen bij aan de reductie van primaire grondstofwinning. <i>Bewijsmiddelen:</i> • Zie bewijsmiddelen inclusief toelichting conform E.16.3.9, waarbij in geval van gebruik van woorden kunststof c.q. plastic in dit geval kobalt gelezen dient te worden; • Opdrachtnemer is vrijgesteld van dit criterium indien er hergebruikte of Refurbished Producten worden geleverd. Bewijsmiddelen te overleggen als Bijlage J bij inschrijving: Indien Inschrijver deze wens confirmeert, dient hij bij inschrijving bewijsmiddelen te overleggen waaruit het opgegeven percentage gerecycled kobalt (GR) blijkt van de aangeboden Referentieproducten, alsmede de calculatie van de behaalde punten. Dit kan op basis van één van de volgende bronnen: • Een geldig ISO 14024 type I milieukeurmerk waarin het relevante aandeel metaal en percentage gerecycled metaal expliciet zijn vermeld; of • Een productregistratie of verklaring conform ISO 14021 EN 45558 of EN 15088 (van fabrikant of onafhankelijke derde partij), waarin metaalaandeel en percentage gerecycled metaal aantoonbaar zijn vastgelegd; of • Technische productspecificaties of andere officiële documentatie van de fabrikant waarin het metaalaandeel en aandeel gerecycled metaal zijn opgenomen.		
--	---	--	--

	• Bewijsmiddelen conform rapportages of documentatie op basis van EU Battery Regulation (EU) 2023/1542 (in het bijzonder o.a. art. 8 en art. 59). Indien voor één of meerdere Referentieproducten geen bewijsmiddelen worden overlegd, wordt deze wens door Aanbestedende Dienst als NC beoordeeld.		
--	---	--	--

16.4 Milieu



16.4.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.4.1	Niet van toepassing.
E.16.4.2	De Opdrachtnemer levert alleen producten van fabrieken die over een milieumanagementsysteem beschikken waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: • milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie; • concrete maatregelen die de fabriek heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal; • hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en gehetwaardeerd 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; • verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.
E.16.4.3	Niet van toepassing.
E.16.4.4	Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g (bij mobiele telefoons: 5g) mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken);

	• H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden). <i>Toelichting</i> Dit criterium is (deels) gebaseerd op 'GPP-criteria van de EU voor computers en schermen 2016'. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. Apparatuur met een EU Milieukeur certificaat voldoet in elk geval aan deze eis. Deze eis kan ook aangetoond worden met een technische dossier van de fabrikant, met een keuringsrapport van een erkende instantie waaruit blijkt dat de producten aan de gestelde eisen voldoen of gelijkwaardig. Voor de productgroep accessoires kan dit ook aangetoond worden met een certificering waaruit blijkt dat er geen schadelijke stoffen in de producten zitten, zoals de RoHS, REACH en de CE-certificeringen of gelijkwaardig.
E.16.4.5	Producten dienen te voldoen aan vigerende REACH wetgeving . Voor nieuwe producten geldt dat de vigerende REACH wetgeving van toepassing is. Voor hergebruikte producten/ onderdelen geldt dat de geldende REACH wetgeving ten tijde van productie van toepassing is.
E.16.4.6	Producten dienen te voldoen aan vigerende RoHS wetgeving. Voor nieuwe producten geldt dat de vigerende RoHS wetgeving van toepassing is. Voor hergebruikte producten/onderdelen geldt dat de geldende RoHS wetgeving ten tijde van productie van toepassing is.
E.16.4.7	Opdrachtnemer draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, hergebruiken en recyclen van de te leveren producten (niet in eigendom van Opdrachtgever) 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	Opdrachtnemer voorziet in een End of Life Management proces om de impact op het milieu te minimaliseren, waaronder hergebruik Producten en Accessoires. Dit proces wordt ook daadwerkelijk onafhankelijk toetsbaar toegepast.
E.16.4.9	Producten worden standaard af fabriek geleverd in bulkverpakkingen. Alleen op voorafgaand én expliciet schriftelijk verzoek van Deelnemer kan hiervan worden afgeweken.

	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 Producten binnen de scope van deze overeenkomst, verwijst bulkverpakking specifiek naar een verpakkingswijze waarbij meerdere apparaten of bijbehorende Accessoires in één enkele verpakkingseenheid worden samengevoegd. Kenmerken van bulkverpakkingen: - 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
E.16.4.10	De Opdrachtnemer dient op verzoek van CCM of Deelnemer een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
E.16.4.11	Producten dienen geleverd te worden in FSC-gecertificeerd of gelijkwaardig kartonnen (voorzien van 'on product' FSC label) (bulk)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.16.4.12	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorkomen dat bij Producten en Diensten additionele componenten worden geleverd waar de Deelnemer geen behoefte aan heeft. Mocht dit onverhoeds plaatsvinden dient Opdrachtnemer deze additionele componenten retour te nemen en: • gereed te maken voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is;

	- indien hergebruik niet mogelijk is, dienen de producten te worden gerecycled, conform de vigerende richtlijn Waste of Electrical and Electronic Equipment (WEEE-richtlijn). Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als: - de producten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en - de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en - de Opdrachtnemer als fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register.
E.16.4.13	Personeel van Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour.
E.16.4.14	De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor hergebruik en recycling, deze bestaan niet uit multilayers samengesteld materiaal. Definitie hergebruikte producten of onderdelen: Producten of onderdelen die al in gebruik zijn geweest in dezelfde, oorspronkelijke vorm. Gerecyclede grondstoffen vallen niet onder deze definitie, aangezien deze via een omvormproces zijn verkregen; bij recycling wordt de oorspronkelijke vorm van het product niet behouden.

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 rijsleveranciers.

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.

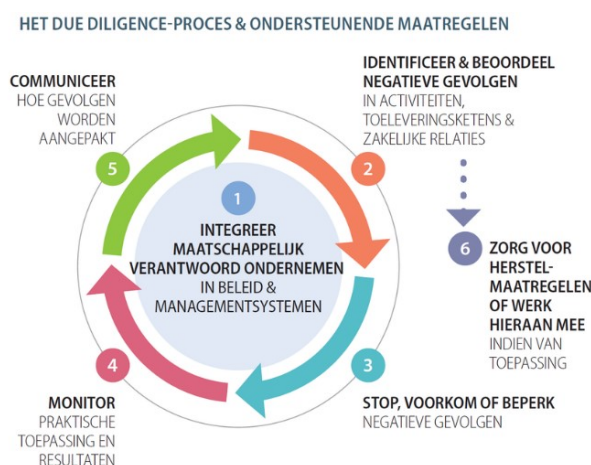
E.16.5.2	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten. • De fundamentele arbeidsnormen, 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 3 maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de Overeenkomst wordt een risicoanalyse door Opdrachtnemer aan CCM en DCM aangeleverd waarin het volgende is opgenomen: 1. haar eigen MVO-beleid; 2. een beschrijving van de gehele keten van het productieproces (van grondstoffen tot en met ten minste final assembly); 3. een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.
E.16.5.4	Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na de eerste opdrachtverstrekking onder de Overeenkomst wordt een plan van aanpak door Opdrachtnemer verstrekt aan CCM om de risico's die in de risicoanalyse uit eis E.16.5.3 zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: 1. een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; 2. een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; 3. een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. Indien de Opdrachtnemer aangesloten is bij een IMVO-sectorconvenant, kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. De opdrachtnemer kan hier melding van maken in het plan van aanpak. Ook wanneer opdrachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in het plan van aanpak gemeld worden. Het betekent echter niet dat de opdrachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet. Opdrachtnemer dient te controleren of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, zal de Opdrachtnemer in zijn plan van aanpak moeten uitwerken welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd gaan worden om deze te mitigeren.
E.16.5.5	Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer aan CCM jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Raamovereenkomst 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.
E.16.5.6	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; • locatie van de fabriek (adres inclusief land); • productgroep (bijv. laptops, tablets, etc); • de naam van de fabrikant(en) (merk(en)) welke op desbetreffende locatie produceert c.q. produceren. 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. <i>Rapportage:</i> Rapportage per kalenderjaar over de herkomst van Producten door middel van locaties van productie- en assemblage fabrieken inclusief productgroepen, conform Bijlage 10 Standaard rapportages.
--	---

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 confirmeert 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 voor telecommunicatie diensten 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.		125

	b. 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. c. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij belanghebbenden op zinvolle wijze hebben betrokken bij het in kaart brengen en beoordelen van risico's 3. Belangrijke risico's in de waardeketens van hardware aanpakken Indicator 3; a. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij een actieplan ontwikkeld hebben (bijvoorbeeld via een corrigerende maatregel vanuit RBA (en EcoVadis) / een stappenplan voor verbetering of een andere methode) om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico aan te pakken. b. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij ten minste één specifiek sociaal of milieurisico effectief hebben aangepakt. c. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij belanghebbenden op zinvolle wijze hebben betrokken bij aanpakken van risico's. 4. Volgen van maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketens van productie van hardware aan te pakken Indicator 4; a. Opdrachtnemer kan met controleerbaar bewijs aantonen dat zij de voortgang hebben gevolgd van hun inspanningen om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico aan te pakken. 5. Communiceren over maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketen van hardware in kaart te brengen en aan te pakken Indicator 5 a. Opdrachtnemer heeft openbaar gecommuniceerd over maatregelen om belangrijke risico's in de waardeketen van hardware in kaart te brengen en aan te pakken. b. Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever informatie verschaffen over due diligence inspanningen met zakelijke partners op belangrijke knelpunt hefboompunten zoals smelt- en raffinagebedrijven. 6. Herstel van schadelijke effecten in de waardeketen van hardware mogelijk maken Indicator 6; a. Opdrachtnemer heeft openlijk toegezegd de toegang tot rechtsmiddelen in zijn waardeketens te bevorderen en faciliteren. b. Opdrachtnemer kan aantonen dat zij bij tenminste één actor in de waardeketen hun invloed hebben aangewend om het verhelpen van schadelijke effecten te faciliteren. c. Opdrachtnemer heeft een buitenrechtelijke bezwaarprocedure in het leven geroepen op bedrijfs- of operationeel niveau dat toegankelijk is voor diegenen die schadelijke effecten ervaren van zakelijke relaties in zijn waardeketens. <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 EOCDD 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 OECD • Bevestiging dat due diligence volledig 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.		
--	---	--	--

16.6 Diversiteit en 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.

16.7 Sociale Aspecten (Social Return)



Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:

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

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

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

16.7.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.7.1	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de Loonsom.
E.16.7.2	Opdrachtnemer dient maximaal 3 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst een plan van aanpak / inrichtingsplan in, waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten: • totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over het contract te halen waarde van de Loonsom.
E.16.7.3	De opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: • totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over deze periode gehaalde waarde van de Loonsom. Indien gebruik wordt gemaakt van Wizzr, vervalt voor Opdrachtnemer de bovenstaande rapportagewijze en geschiedt verantwoording middels de software.

16.7.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.7.1	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 7,5% social return op de Loonsom. Contractbepaling: - Indien Inschrijver deze wens confirmeert, vormt dit een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en wordt dit percentage Social Return op de Loonsom opgenomen in de Raamovereenkomst als contracteis.		60
W.16.7.2	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de Loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 10,0% social return op de Loonsom. Contractbepaling: - Indien Inschrijver deze wens confirmeert, vormt dit een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en wordt dit percentage Social Return op de Loonsom opgenomen in de Raamovereenkomst als contracteis.		125

Let op: Bij wensen W.16.7.1. t/m W.16.7.2. mag de Inschrijver in Bijlage F – Invulformulier Subgunningscriteria kwaliteit maximaal één wens confirmeren. Bij het confirmeren van meer dan één van deze wensen, wordt alleen het punten aantal van de geconfirmeerde wens met de meeste punten toegekend.