



Bijlage 02

Specificatie van de Prestatie

**IWR2026 | Werkplekhardware |
Diensten**

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 0.7
Referentie: IUC

Inhoudsopgave

Toelichting op deze Bijlage.....	57
Deel 1: Techniek en functionaliteit.....	68
1. Toelichting Techniek en functionaliteit.....	68
Buiten scope.....	68
Speciale diensten	810
2. Techniek en functionaliteit	911
2.1. Algemeen.....	911
Eisen.....	911
Deel 2: Beheer en Organisatie	1012
3. Toelichting Beheer en organisatie.....	1012
3.1. Governance bij het Rijk	1012
3.2. Actoren	1012
3.3. Overleg	1315
3.4. Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer	1315
3.5. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	1416
3.5.1. Centrale DAP.....	1416
3.5.2. Decentrale DAP	1416
3.6. Serviceherstelmaatregelen	1416
Escalatie.....	1416
Service credit regime	1517
Evaluatie en verbeterplan	1517
Step-in rights.....	1618
Audits.....	1719
4. Algemeen beheer en organisatie.....	1820
Eisen.....	1820
5. Governance	1921
5.1. Algemeen.....	1921
Eisen.....	1921
5.2. Overleg	1921
Eisen.....	1921
6. Serviceherstelmaatregelen	2022
6.1. Escalatie	2022
Eisen.....	2022
6.2. Service Credit regime.....	2022
Eisen.....	2123
6.3. Evaluatie en verbeterplan	2123
Eisen.....	2123
6.4. Step-in rights.....	2123
Eisen.....	2123
6.5. Audit.....	2224
Eisen.....	2224
7. Online portaal.....	2325
7.1. Eisen	2325
7.2. Wensen	2325
8. Service Levels.....	2426

8.1.	Servicedesk.....	2426
	Eisen.....	2426
8.2.	Incidentafhandeling via de servicedesk	2527
	Eisen.....	2527
8.3.	Garantieafhandeling	2729
	Eisen.....	2729
8.4.	Reparatie en onderhoud	2830
	Eisen.....	2830
8.5.	Innemen Producten en Diensten	2830
	Eisen.....	2830
8.6.	Prestatie op Locatie	2830
	Eisen.....	2830
9.	Advies.....	3032
9.1.	Eisen	3032
10.	Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren	3133
10.1.	Bestellen.....	3133
	Eisen.....	3133
10.2.	Speciale Diensten	3234
	Eisen.....	3234
10.3.	Elektronisch bestellen en factureren	3234
	Eisen.....	3234
10.4.	Webshop	3234
	Eisen.....	3234
10.5.	Leveren	3335
	Eisen.....	3335
10.6.	Accepteren.....	3436
	Eisen.....	3436
10.7.	Factureren.....	3436
	Eisen.....	3436
11.	Rapportages	3537
11.1.	Eisen.....	3537
12.	Configuratiebeheer	3739
12.1.	Eisen.....	3739
13.	Beveiliging.....	3840
13.1.	Eisen.....	3840
Deel 3:	Vervallen	4143
14.	Vervallen.....	4143
Deel 4:	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	4244
15.	Toelichting MVO	4244
15.1.	Inkopen met Impact	4244
15.2.	Circular & Fair ICT Pact.....	4345
15.3.	Meest Duurzame Prestatie.....	4345
15.4.	Relevante MVO Thema's	4446
16.	Duurzaamheid	4547
16.1	Algemeen	4547
	Eisen.....	4547
16.2	Klimaat.....	4850

16.2.1	Eisen.....	4850
16.3	Circulair	5254
16.3.1	Eisen.....	5254
16.4	Ketenverantwoordelijkheid (ISV).....	5658
16.4.1	Eisen.....	5759
16.5	Sociale Aspecten (Social Return)	5961
16.5.1	Eisen.....	6062

Toelichting op deze Bijlage

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Hoofdopdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2026|WpHW|Diensten.

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

Met de eisen wordt de ondergrens voor de benodigde kwaliteit en functionaliteit geborgd. De Opdrachtnemer moet aan al deze eisen voldoen bij de uitvoering van de 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: IWR2026|WpHW|Diensten.

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 offeren.

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 uitvoering van ICT werkplekgerelateerde Diensten die voor minimaal twee van de volgende Productcategorieën worden afgenomen:

1. Laptops, tablets en vaste ICT werkplekken (thin-, fat- en/of hybride clients);
2. Beeldschermen ten behoeve van laptops en/of vaste ICT werkplekken .
3. Android devices (Android smartphones en/of Android tablets);
4. Apple devices (iOS-, iPadOS- en/of MacOS, en/of WatchOS devices);
5. Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers.

Voorbeelden van ICT werkplekgerelateerde Dienst(en) betreffen:

- uitpakken, labelen, installeren, administreren, garantieafhandeling en/of repareren;
- diensten die ICT werkomgeving hardware gerelateerd zijn zoals eindgebruiker ondersteuning, eindgebruiker helpdesk, en/of werkplekbeheer zoals Mobile Device Management dienstverlening;
- logistieke diensten zoals distributie en beveiligde opslag van werkplekhardware, verzenden van apparatuur naar huisadressen.

Ook is de volgende situatie binnen scope van deze Raamovereenkomst:

Als een Deelnemer ICT werkplekgerelateerde Dienst(en) uitvraagt binnen:

1. IWR2025| Werkplekhardware|Beeldschermen (incl. optionele accessoires en Diensten);
2. IWR2025| Werkplekhardware|Laptops en vaste ICT werkplekken (incl. optionele accessoires en Diensten);
3. IWR2023| Werkplekhardware|iOS, iPadOS & MacOS devices (incl. optionele accessoires en Diensten);
4. IWR2021| Werkplekhardware|Android devices en accessoires (incl. optionele Diensten).

en de Opdrachtnemers kunnen deze ICT werkplekhardware gerelateerde Dienst(en) niet leveren binnen bovenstaande raamovereenkomst(en) kan er door Deelnemer een uitvraag gedaan worden in de raamovereenkomst IWR2026|Werkplekhardware|Diensten.

Buiten scope

- De inhoud van de volgende IWR werkplekhardware aanbestedingen/Raamovereenkomsten is buiten scope van deze aanbesteding:
 - IWR2025| Werkplekhardware|Beeldschermen incl. optionele accessoires en Diensten, dit betreft qua Diensten Diensten die alleen betrekking hebben op de Productcategorie Beeldschermen;
 - IWR2025| Werkplekhardware|Laptops en vaste ICT werkplekken incl. optionele accessoires en Diensten, dit betreft qua Diensten Diensten

die alleen betrekking hebben op de Productcategorie Laptops en vaste ICT werkplekken;

- IWR2023| Werkplekhardware|iOS, iPadOS & macOS devices incl. optionele accessoires en Diensten, dit betreft qua Diensten Diensten die alleen betrekking hebben op de Productcategorie Apple devices (iOS-, iPadOS- , macOS- en/of WatchOS devices);
- IWR2021| Werkplekhardware|Android devices en accessoires incl. optionele Diensten, dit betreft qua Diensten Diensten die betrekking hebben op de Productcategorie Android devices (Android smartphones en/of Android tablets) of de Productcategorie Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, audio visuele middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers.
- Het volledig uitbesteden van de ICT werkplekhardware- en software is buiten scope van deze aanbesteding.

De volgende werkplek gerelateerde ICT Diensten vallen niet onder scope van de Raamovereenkomst en zijn belegd bij andere IWR-aanbestedingen:

- afdrukdiensten (multifunctionele printers, software voor print- en scanmanagement, netwerkprinters, verbruiksartikelen en bijbehorende dienstverlening);
- Huur van werkplekhardware.

Voorbeelden:

- Als een Deelnemer behoefte heeft aan Diensten voor alleen de Productcategorie Beeldschermen dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2025|Werkplekhardware|Beeldschermen (incl. optionele accessoires en Diensten) en niet in scope van de Raamovereenkomst IWR2026|Werkplekhardware|Diensten;
- Als een Deelnemer behoefte heeft aan Diensten met betrekking tot alleen de Productcategorie Laptops en vaste ICT werkplekken dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2025|Werkplekhardware|Laptops & vaste ICT werkplekken (incl. optionele accessoires en Diensten) en niet in scope van de Raamovereenkomst IWR2026|Werkplekhardware|Diensten;
- Als een Deelnemer behoefte heeft aan Diensten met betrekking tot alleen de Productcategorie Android devices (Android smartphones en/of Android tablets) of de Productcategorie Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2021|Werkplekhardware|Android devices & accessoires (incl. optionele Diensten) en niet in scope van de Raamovereenkomst IWR2026|Werkplekhardware|Diensten;
- Als een Deelnemer behoefte heeft aan Diensten met betrekking tot alleen de Productcategorie Apple devices (iOS-, iPadOS- en/of macOS, en/of watchOS devices) dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2023|Werkplekhardware|iOS, iPadOS en macOS (incl. optionele accessoires en Diensten) en niet in scope van de Raamovereenkomst IWR2026|Werkplekhardware|Diensten.

Speciale diensten

Naast de beschreven Diensten kunnen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ook Speciale diensten worden afgenomen. Dit zijn werkzaamheden die niet zijn beschreven in deze Bijlage maar wel passen binnen de scope van de Raamovereenkomst en door één of enkele Deelnemers worden afgenomen. Een uitgebreide beschrijving van deze procedure staat in bijlage 5-Wijzigingsprocedure.

Een Deelnemer kan deze Dienst, of delen ervan, afnemen als Speciale dienst in een Nadere overeenkomst.

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 Diensten die onder deze Raamovereenkomst worden afgenomen in Nadere overeenkomsten.
E2.1.2	n.v.t.
E2.1.3	n.v.t.
E2.1.4	n.v.t.
E2.1.5	n.v.t.
E2.1.6	n.v.t.
E2.1.7	n.v.t.
E2.1.8	n.v.t.
E2.1.9	n.v.t.
E2.1.10	De Opdrachtnemer levert de Diensten op ieder door de Deelnemer gewenst adres binnen Nederland en op verzoek van Deelnemer in het buitenland.

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) Hoofdpdrachtgever 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).
Hoofdpdrachtgever	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 Hoofdpdrachtgever de categorie IWR aan als (gedelegeerd) Opdrachtgever om het beheer over de betreffende Raamovereenkomst te voeren. De Hoofdpdrachtgever is het 3 ^e escalatieniveau met betrekking tot de ROK. Deze rol wordt uitgevoerd door de Coördinerend Directeur Inkoop (CDI) van Min EZ/LVVN.
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.
-------------------------	--

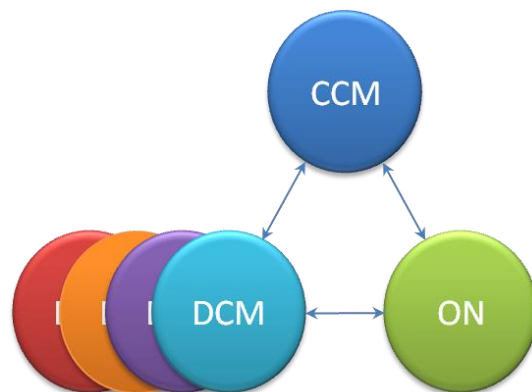
3.3. Overleg

De onderstaande overleggen worden onderscheiden voor de Raamovereenkomst.

Soort	Freq.	Hoofdpdrachtgever	Opdrachtnemer	Opm.
Strategisch	1x per jaar	Categoriemanager & MT lid Deelnemer (optioneel)	CTO	Deelnemer neemt indien gewenst deel aan dit overleg.
Tactisch	4x per jaar	CCM	Servicemanager & Accountmanager	Deelnemer neemt indien gewenst deel aan dit overleg. Indien een Deelnemer behoefte heeft aan een eigen tactisch overleg, wordt dit georganiseerd.
Operationeel (optioneel)	maandelijks	n.t.b.	n.t.b.	

3.4. Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer

Om het opdrachtgeverschap professioneel te organiseren - waarbij recht wordt gedaan aan de diversiteit van de Deelnemers - wordt aan de opdrachtgeverzijde



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 Hoofdoordrachtgever 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 Hoofdoordrachtgever 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 Hoofdopdrachtgever en/of het CCM betrokken is bij de evaluatie of de uitvoering van een verbeterplan worden er door de Hoofdopdrachtgever 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 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 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 Diensten bij Deelnemer wordt altijd de geautoriseerde contactpersoon van Deelnemer geïnformeerd.
E4.1.8	De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor de 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	N.v.t.

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; – innovatie en dienstontwikkeling – 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.

Nr	Omschrijving
E5.2.3	Indien er behoefte is bij de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer vindt er maandelijks een probleemoverleg en/of wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen onder meer de door de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.

6. Serviceherstelmaatregelen

6.1. Escalatie

Eisen

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

6.2. Service Credit regime

Het Service Credit regime is één van de mogelijkheden die de Hoofdpdrachtgever en de Deelnemers tot hun beschikking hebben om actie te ondernemen als de Prestatie tekortschiet. In Bijlage 11 – Normen en Service Credits wordt de werking van dit regime nader toegelicht, en zijn de belangrijkste parameters opgenomen waarop de kwaliteit van de Dienstverlening wordt beoordeeld.

Eisen

Nr	Omschrijving
E 6.2.1	Indien er, naar oordeel van CCM of DCM, sprake is van een tekortschietende Prestatie en deze, naar oordeel van CCM of DCM, een afwijking van een in het Bestek vastgelegde eis of door Opdrachtnemer geconformeerde wens inhoudt, hebben de DCM en/of het CCM, naast de overige escalatiemogelijkheden, het recht om Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer.
E 6.2.2	Indien een Service credit is opgelegd, stuurt de Opdrachtnemer binnen een maand na de mededeling van CCM of DCM een creditfactuur met het Service Credit bedrag naar de Deelnemer en/of Hoofdopdrachtgever.
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.

Nr	Omschrijving
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 behoort.
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 Hoofdpdrachtgever 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 zes weken na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst beschikbaar ter acceptatie door Opdrachtgever. Binnen acht 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 minimaal <u>two factor authentication (2FA)</u> , 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	n.v.t.
E7.1.12	n.v.t.

7.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W7.2.1	n.v.t.		
W7.2.2	n.v.t.		

8. Service Levels

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

8.1. Servicedesk

Opdrachtnemer beschikt over een Servicedesk die voldoet aan de gestelde eisen. Hoofdopdrachtgever vindt een Servicedesk van Opdrachtnemer van cruciaal belang voor het steeds tijdig na kunnen komen van de eisen door Opdrachtnemer.

Deze servicedesk ziet Hoofdopdrachtgever 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, Diensten en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats..
E8.1.2	Al het contact verloopt via één centraal loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (ten minste telefoon en e-mail) mogelijk zijn.
E8.1.3	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.
E8.1.4	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.
E8.1.5	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
E8.1.6	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).
E8.1.7	De servicedesk is ook telefonisch bereikbaar vanuit het buitenland.
E8.1.8	In geval van telefonische communicatie is de servicedesk vanuit Nederland bereikbaar op telefoonnummers tegen nationaal of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
E8.1.9	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.
E8.1.10	Geautoriseerde personen van de Deelnemer hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de online servicedesk.
E8.1.11	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.
E8.1.12	N.v.t.
E8.1.13	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="4">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>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 tijdsperiode zoals aangegeven in eis E8.2.3.																							
E8.2.5	Van elke vastgelegde melding van een Incident wordt een relatie gelegd met de Dienst en type waarop de melding betrekking heeft t.b.v. rapportagemogelijkheden per Dienst.																							
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	N.v.t.																							
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.
E8.2.15	De Deelnemer ontvangt real time status updates van Incidenten van de Diensten per e-mail.
E8.2.16	De Deelnemer kan zelf de e-mailadressen instellen waarop de real time incidentmeldingen worden ontvangen.
E8.2.17	De Deelnemer kan zelf instellen van welke Dienst er Incident e-mailnotificaties worden verzonden per e-mail.
E8.2.18	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om zijn servicedesk te koppelen met S2C of P2P systemen van de Deelnemer. In invulling van deze wens geschiedt via een Speciale Dienst.

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	N.v.t.
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 originele 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	n.v.t.
E8.3.5	n.v.t.
E8.3.6	n.v.t.
E8.3.7	n.v.t.
E8.3.8	n.v.t.
E8.3.9	n.v.t.
E8.3.10	n.v.t.
E8.3.11	n.v.t.
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.

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.
E8.4.3	Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer reparatie en onderhoud uit van de Producten via een door de fabrikant van de Producten gecertificeerd repair centre
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 verstuurt Opdrachtnemer na reparatie van een Product een gereedmelding middels SMS, via mail of afmelding ticket Service management tool naar Opdrachtgever.

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	Het 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.

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

9. Advies

9.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E9.1	Deelnemer kan Opdrachtnemer verzoeken advies te geven over andere onderwerpen dan die behoren tot de overeengekomen 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 Diensten kunnen worden besteld. Bestellingen van Producten en Diensten door een Deelnemer hebben betrekking op een Locatie.
E10.1.2	n.v.t.
E10.1.3	N.v.t.
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/ 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 Dienst(en).

10.2. Speciale Diensten

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.2.1	Indien een bestelling van de Hoofdpdrachtgever of een Deelnemer maatwerk (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 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 dienstniveau gespecificeerde beschrijving van de Speciale Dienst; – geldigheidsduur van de offerte; – levertermijn; – alle gehanteerde Tarieven; – opleverdatum; – afbakening en beschrijving van de levering/ 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	N.v.t.
E10.3.2	N.v.t.
E10.3.3	Op verzoek van een Deelnemer sluit de Opdrachtnemer aan op het Peppol-netwerk, een specifiek systeem voor elektronisch bestellen en factureren (zie Bijlage 19 – bijsluiter e-orders Rijksoverheid).

10.4. Webshop

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.4.1	N.v.t.
E10.4.2	N.v.t.
E10.4.3	N.v.t.
E10.4.4	N.v.t.
E10.4.5	N.v.t.
E10.4.6	N.v.t.
E10.4.7	N.v.t.

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	n.v.t.
E10.5.4	n.v.t..
E10.5.5	n.v.t.
E10.5.6	n.v.t.
E10.5.7	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Diensten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit zijn en blijven en dat 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	n.v.t.
E10.5.9	N.v.t.
E10.5.10	N.v.t.
E10.5.11	N.v.t.
E10.5.12	De Opdrachtnemer laat, indien de Deelnemer dat wenst, alle documentatie e.d. die door de fabrikant van Producten wordt aangeboden bij de Deelnemer achter.
E10.5.13	Alle kosten van leveringen van Diensten zijn inbegrepen in de kosten van de Diensten zoals deze in het Invulformulier Tarieven en Nadere overeenkomst zijn vastgelegd.
E10.5.14	n.v.t.
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 Diensten zullen door de Opdrachtnemer worden geleverd op de door Deelnemer te bepalen Locatie. Dit kan ook een logistieke hub betreffen.
E10.5.18	n.v.t.
E10.5.19	n.v.t.

10.6. Accepteren

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.6.1	In afwijking van de ARBIT-2022 geldt dat de Deelnemer binnen 14 dagen na levering van de Diensten door Opdrachtnemer de Diensten zal accepteren middels een prestatieverklaring. De Deelnemer kan in de Nadere overeenkomst deze termijn ophogen tot maximaal 30 dagen. Indien de 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 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	n.v.t.

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.
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 de Dienst; – korte omschrijving van de Dienst; – eenmalige kosten (indien van toepassing) per Dienst, inclusief en exclusief BTW; – periodiek kosten (indien van toepassing) per Dienst, inclusief en exclusief BTW; – factuurperiode; – totale kosten exclusief BTW; – totale kosten inclusief BTW; – gehanteerde BTW-Tarief per 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	N.v.t.

Nr	Omschrijving
E10.7.8	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat naar Deelnemers verstuurd 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.
.....	De Opdrachtnemer rapporteert conform Bijlage 10a- Template Rapportage Afname & Leveringen. Deze bijlage is een dynamisch document waarbij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, door CCM en DCM, verbeteringen kunnen worden aangebracht.
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.

Nr	Omschrijving
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 Nadere Overeenkomst beschikbaar gesteld.

12. Configuratiebeheer

12.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E12.1.1	n.v.t.
E12.1.2	N.v.t.

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	N.v.t.
E13.1.40	N.v.t.
E13.1.41	N.v.t.
13.1.42	N.v.t.
13.1.43	Alle gegevens die worden verwerkt of opgeslagen via 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	n.v.t.

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 As-a-Service product: de producten die worden ingezet tijdens de dienstverlening, moeten o.a. voldoen aan hoge normen voor duurzaamheid, levensduurverlenging, reparatie, hoge energie-efficiëntie, lage CO2 emissies, 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 waardeketen: 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), 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 integrale visie 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;
- Ketenvaantwoordelijkheid;
- Sociale Aspecten.

In het volgende hoofdstuk worden deze aandachtsgebieden vertaald in eisen en wensen voor de dienstverlening.

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 Hoofdpdrachtgever 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 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 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	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 Diensten indien anders onvoldoende marktwerking ontstaat.
----------	--

16.2 Klimaat



16.2.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.16.2.1	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een 'Near-Term Target' en 'Long-Term Target' en 'Net-Zero 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.16.2.2	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.

Nr	Omschrijving
E.16.2.3	Opdrachtnemer levert jaarlijks, over het voorgaande kalenderjaar, een berekening van haar CO₂-emissies aan bij CCM. Deze berekening geeft inzicht in de totale klimaatimpact van de Prestatie, uitgedrukt in CO₂-equivalenten, en dient als basis voor de CO₂-compensatie zoals beschreven in eis E.16.2.4. De berekening wordt opgenomen in Bijlage 10 – Standaard Rapportages. De resultaten omvatten ten minste de Corporate Carbon Footprint (CCF) van de Opdrachtnemer, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: Corporate Accounting and Reporting Standard, en in overeenstemming met ISO 14064, ISO 14067 en ISO 14068, of een gelijkwaardige richtlijn. De berekening omvat emissies binnen scope 1, 2 en relevante scope 3. De resultaten dienen te zijn geverifieerd door een (geaccrediteerde) ISO14065/17029 certificeringsorganisatie die aantoonbaar gespecialiseerd is in het valideren van CO₂-berekeningen en/of CO₂-compensatie. Indien de berekening van de CO₂-emissies een bandbreedte bevat, wordt de mediaanwaarde gehanteerd als resultaat.
E.16.2.4	De vrijgekomen CO₂ van de door Opdrachtgever verworven Diensten) wordt voor 100% gecompenseerd door middel van onderstaande hoogwaardige standaarden of minimaal gelijkwaardig. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe uiterlijk zes (6) 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. Diensten welke geleverd zijn in deze periode van zes (6) maanden dienen met terugwerkende kracht gecompenseerd te worden. 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 CCQI criteria, waarbij de CCQI scorecard van projecten minimaal drie scores op drie (3) of hoger moet bevatten; - Eén credit omvat de vermindering/verwijdering van één ton CO₂-equivalent.

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

Nr	Omschrijving
	e. 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; f. Credits zijn minimaal gecertificeerd conform de ICROA-normen of gelijkwaardig; g. Voor innovatieve projecten zijn niche offset registers toegestaan; h. 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; i. 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; j. Credit vintage: maximaal -4 jaar vanaf het moment van emissies (factuurdatum); k. Credits dienen afkomstig te zijn van projecten/programma's met een hoge integriteit³; l. 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; m. Voor innovatieve projecten in de portefeuille, gelden dat bovenstaande eisen e, f, i en l niet van toepassing zijn. n. Gemeenschap: projecten dienen minimaal bij te dragen aan directe creatie van werkgelegenheid en bescherming van mensenrechten; o. Traceerbaarheid : beschikt over een statisch dashboard, satelliet monitoring en/of realtime dashboard; p. Biodiversiteit: projecten hebben geen negatief effect op biodiversiteit; q. Media: er is de afgelopen drie kalenderjaren geen sprake geweest van negatieve media aandacht; 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 resultaten (uitgedrukt in CO2-equivalenten) conform E.16.2.3. 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;

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
	• ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' (indien van toepassing); • Bewijs van conformering aan eisen a t/m s, welke tevens expliciete onderbouwing bevat omtrent de bijdrage aan relevante SDG's (inclusief subdoelen); • Kalenderjaarrapportage conform bijlage 10 Standaard Rapportages inclusief bewijs van CO2 Compensatie over de desbetreffende periode (een leveranciersverklaring van de aanbieder en/of inkooporder).
E.16.2.5	Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) dienen 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.16.2.6	Alle voertuigen in de categorieën M1, M2, N1, N2 en N3 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, zijn vanaf twaalf (12) maanden (M1, M2 en N1) en resp. twintig (20) maanden (N2 en N3) na ingangsdatum van de Overeenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot. Met zero-emissievoertuigen in het kader van deze eis worden uitsluitend voertuigen bedoeld zonder enige directe uitstoot van CO₂ of andere schadelijke emissies tijdens het gebruik. Dit betreft dus voertuigen met een volledig elektrische aandrijving, zoals batterij-elektrische voertuigen (BEV) en waterstof-elektrische voertuigen (FCEV). Opdrachtnemer levert 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, N1, N2 en N3); • schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO₂/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden); • overige voertuigen (overige voertuigcategorieën); <i>Bewijsmiddelen:</i> • Overzicht van de voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen met daarin minimaal het merk, de voertuigcategorie categorieën M1, M2, N1, N2 en N3) 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.

16.3 Circulair



16.3.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.3.1	N.v.t.
E.16.3.2	In geval van 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 disassemblage of hoogwaardig geautomatiseerde verwerking. 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 conform WEEELABEX of CENELEC EN 50625 (zie Bijlage 10 Standaard rapportages).
E.16.3.3	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe 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>

Nr.	Omschrijving
	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.16.3.4	De Opdrachtnemer dient reparatiediensten te kunnen uitvoeren waarbij gewaarborgd is dat kritieke componenten door gekwalificeerde specialisten vervangbaar zijn. Deze eis geldt niet voor producten die gebruikmaken van een system-on-chip (SoC)-architectuur. De vervangbaarheidseisen gelden ten minste voor de volgende productgroepen en componenten: Vaste ICT-werkplekken (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 • beeldschermmodule • opslag (SSD/HDD) en geheugen (RAM) • externe/interne netvoeding (PSU) • toetsenbord • systeem-/moederbord All-in-One systemen • opslag (SSD/HDD/ODD) en geheugen (RAM) • externe/interne netvoeding (PSU) • systeem-/moederbord Tablets • batterij/accu • beeldschermmodule • externe/interne netvoeding (PSU) Bewijsmiddelen: • OEM service handleidingen en onderdelen catalogus. • Verificatie door onafhankelijke auditor (ISO 17025) dat de genoemde onderdelen daadwerkelijk vervangbaar zijn.
E.16.3.5	Opdrachtnemer levert duidelijke instructies (bijv. OEM service handleidingen en onderdelen catalogus) 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.

Nr.	Omschrijving
E.16.3.6	Opdrachtnemer dient Refurbishment en/of Remanufacturing Diensten uit te voeren. Remanufacturing dient uitgevoerd te zijn conform BS 8887-220:2010 Design for Manufacture, Assembly, Deassembly and End-of-Life (MADE) Treatment standard, EU CENELEC TC10 (in ontwikkeling) 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 of EU CENELEC TC10 (in ontwikkeling). De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Dienstverlening conform bovenstaande dient altijd uitgevoerd te worden door OEM onderdelen.
E.16.3.7	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.16.3.8	Opdrachtnemer voorziet in een End-of-Life Managementproces dat is gericht op het minimaliseren van de milieubelasting. Dit proces omvat ten minste het hergebruik van Producten en Accessoires, gevolgd door hoogwaardige recycling van resterende materialen conform de Europese afvalhiërarchie. Het End-of-Life Managementproces dient transparant en onafhankelijk toetsbaar te zijn en wordt aantoonbaar toegepast gedurende de looptijd van de Overeenkomst. <i>Bewijsvoering</i> De naleving van deze eis kan door de Opdrachtnemer worden aangetoond met één of meer van de volgende bewijsmiddelen of een gelijkwaardig bewijsdocument:

Nr.	Omschrijving
	• een geldig certificaat van een erkende norm voor e-waste verwerking, zoals WEEELABEX, R2 (Responsible Recycling) of e-Stewards; • een erkend duurzaamheidslabel of productcertificering waarin End-of-Life verwerking geborgd is, zoals TCO Certified (incl. TCO Certified Edge E-Waste Compensated), EPEAT of EU Ecolabel; • een onafhankelijk auditrapport of verificatieverklaring van een geaccrediteerde derde partij; • een technisch dossier van de fabrikant of dienstverlener waaruit blijkt dat het End-of-Life Managementproces voldoet aan de gestelde eisen.
E.16.3.9	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.16.3.10	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.16.3.11	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:

Nr.	Omschrijving
	- 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.16.3.12	Personeel van Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour.
E.16.3.13	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.

16.4 Ketenverantwoordelijkheid (ISV)



De Rijksoverheid verwacht van bedrijven dat zij internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen (IMVO). Dit houdt in dat zij rekening houden met mensenrechten, arbeidsomstandigheden en milieu en (mogelijke) misstanden in hun waardeketens aanpakken. De overheid stelt daarom voorwaarden aan bedrijven die aan hen leveren. Een opdrachtnemer geeft hier tijdens de looptijd van het contract invulling aan door het uitvoeren van gepaste zorgvuldigheid ('due diligence'). Gepaste zorgvuldigheid is een doorlopend proces van zes stappen dat bedrijven helpt bij het in kaart brengen en aanpakken van risico's op het gebied van mensenrechten, arbeidsrechten en milieu. Dit proces is gebaseerd op de [OESO richtlijnen voor multinationale ondernemingen inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen \(OESO-richtlijnen\)](#) en de [UN Guiding Principles on Business and Human Rights \(UNGPs\)](#).

Deze internationale normen worden al meer dan een decennium toegepast. Ook vormen deze normen een belangrijk onderdeel van wetgeving op het gebied van IMVO, zoals de Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD) en de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Voor waardeketens van bepaalde inkoopcategorieën binnen het Rijk, waaronder ICT Werkomgeving Rijk, geldt dat er een significant risico op misstanden op het gebied van mensenrechten, arbeidsomstandigheden en milieu bestaat: de zogenaamde risicocategorieën.¹ Voor deze risicocategorieën moet het Rijk bij aanbestedingen gelijk aan of groter dan de Europese drempelwaarde, eisen rondom gepaste zorgvuldigheid (International Sociale Voorwaarden (ISV)) verplicht opnemen.

Binnen deze overeenkomst zijn derhalve Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarden van toepassing. In veel internationale ketens is sprake van risico's voor mens en milieu. Voor Opdrachtgever is het daarom van belang dat u als opdrachtnemer zich bij de uitvoering van deze opdracht inzet om de risico's in uw keten in kaart te brengen en waar nodig aan te pakken. U doet dit middels een proces van gepaste zorgvuldigheid (due diligence).

16.4.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.4.1	Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen Opdrachtnemer moet uiterlijk 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een IMVO-beleid opstellen of aan opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat de Opdrachtnemer de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.
E.16.4.2	Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu Uiterlijk 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever (CCM) een risicoanalyse op, bestaande uit de volgende onderdelen: • een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; • een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; • inzage in de wijze waarop de opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; • een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.
E.16.4.3	Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk 9 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst verstrekt

	Opdrachtnemer aan Opdrachtgever (CCM) een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (E.16.4.2) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de opdrachtnemer in ieder geval het volgende op: • een overzicht en beschrijving van de inspanning die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); • een planning ten aanzien van de maatregelen die de opdrachtnemer zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (E.16.4.2) geprioriteerd zijn. Indien het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.
E.16.4.4	Monitor de praktische toepassingen en resultaten Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer per kalenderjaar conform bijlage 10 Standaard Rapportages aan Opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan de opdrachtgever bevat in ieder geval: • een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder E.16.4.2); • een beschrijving van de maatregelen die (in het kalenderjaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven onder stap E.16.4.3); • een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor de Opdrachtgever. De rapportage wordt aan de opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.
E.16.4.5	Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt Opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de opdrachtgever.
E.16.4.6	Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee Indien Opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken

E.16.4.7	Opdrachtnemer is verplicht om tijdens de looptijd van deze overeenkomst het proces van zes stappen van gepaste zorgvuldigheid ('due diligence') toe te passen (E.16.4.1 t/m E.16.4.6) conform de Bijlage Bestektekst Internationale Sociale Voorwaarden .
E.16.4.8	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.

16.5 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.

16.5.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.5.1	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de Loonsom.
E.16.5.2	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.16.5.3	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.
E.16.5.4.	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 7,5% social return op de Loonsom. Contractbepaling: - Indien Inschrijver deze wens conformeert, vormt dit een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en wordt dit percentage Social Return op de Loonsom opgenomen in de Raamovereenkomst als contracteis.

