



Bijlage B **Specificatie van de Prestatie**

IWR2026| SMS-Gateway

ICT Werkomgeving Rijk

Status: **concept versie 0.7**
Referentie: IUC 202510087

Opmerking

Verwijzigingen naar Bijlagen die niet met deze marktconsultatie zijn meegestuurd, zijn Bijlagen die ten tijde van de aanbesteding actueel zijn.

Inhoudsopgave

Toelichting op deze Bijlage	5
Deel 1: Techniek en functionaliteit	6
1. Toelichting Techniek en functionaliteit	6
1.1. Basisdiensten	6
1.1.1. Koppelvlakken Opdrachtnemer	6
1.1.2. Test- en acceptatieprocedure	7
1.1.3. Migratie	7
Eisen	8
Wensen	8
1.1.4. Aanvullende Basisdiensten	8
1.2. Additionele diensten	8
1.3. Speciale diensten	9
2. Techniek en functionaliteit	9
2.1. Algemeen	9
Eisen	9
2.2. Basisdiensten – algemeen	9
2.2.1 Eisen	9
2.2.2 Wensen	11
2.3. Basisdiensten – koppelvlakken	11
2.3.1 Eisen	11
2.4. Basisdiensten – webapplicatie en webservice	12
2.4.1 Eisen	12
2.5. Basisdiensten – monitorapplicatie	13
2.5.1 Eisen	13
2.5.2 Wensen	13
2.6. Basisdiensten – beschikbaarheid	14
2.6.1 Eisen	14
2.7. Informatiebeveiliging	15
2.7.1 Eisen	15
2.8. Open standaarden	16
2.8.1 Eisen	16
2.9. Additionele diensten	16
2.9.1 Eisen	16
2.10. Speciale diensten	17
2.10.1 Eisen	17
Deel 2: Beheer en Organisatie	18
3 Toelichting Beheer en organisatie	18
3.1 Governance bij het Rijk	18
3.2 Actoren	18
3.3 Overleg	20
3.4 Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer	20
3.5 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	20
3.5.1 Centrale DAP	20
3.5.2 Decentrale DAP	21
3.6 Serviceherstelmaatregelen	21
Escalatie	21
Service credit regime	22
Evaluatie en verbeterplan	22
Step-in rights	23
Audits	23
4 Algemeen beheer en organisatie	24

Eisen	24
5 Governance.....	25
5.1 Algemeen.....	25
Eisen	25
5.2 Overleg.....	25
Eisen	25
6 Serviceherstelmaatregelen.....	26
6.1 Escalatie.....	26
Eisen	26
6.2 Service Credit regime.....	26
Eisen	26
6.3 Evaluatie en verbeterplan	27
Eisen	27
6.4 Step-in rights.....	27
Eisen	27
6.5 Audit.....	27
Eisen	27
7 Online portaal.....	28
7.1 Eisen.....	28
8 Service Levels.....	29
8.1 Servicedesk.....	29
8.1.1 Eisen	29
8.1.2 Wensen.....	30
8.2 Incidentafhandeling via de servicedesk	30
8.2.1 Eisen	30
8.2.1 Wensen.....	32
8.3 Garantieafhandeling.....	32
Eisen	32
8.4 Reparatie en onderhoud - niet van toepassing.....	32
8.5 Innemen Producten en Diensten - niet van toepassing.....	32
8.6 Prestatie op Locatie – niet van toepassing.....	32
9 Advies	33
9.1 Eisen.....	33
10 Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren	33
10.1 Bestellen.....	33
10.1.1 Eisen.....	33
10.2 Speciale Diensten.....	34
Eisen	34
10.3 Elektronisch bestellen en factureren.....	34
Eisen	34
10.4 Webshop – niet van toepassing.....	34
10.5 Leveren.....	35
Eisen	35
10.6 Accepteren	35
Eisen	35
10.7 Factureren	36
Eisen	36
11 Rapportages	37
11.1 Eisen	37
11.2 Wensen.....	38
12 Configuratiebeheer	38
12.1 Eisen	38
13 Beveiliging - Vervallen.....	38

Deel 3: Vervallen	39
14 Vervallen.....	39
Deel 4: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	40
15 Toelichting MVO.....	40
15.1 Inkopen met Impact.....	40
15.2 Circular & Fair ICT Pact	40
15.3 Meest Duurzame Prestatie	41
15.4 Relevante MVO Thema's.....	42
16 Duurzaamheid	43
16.1 Algemeen – niet van toepassing.....	43
16.2 Klimaat.....	43
16.2.1 Eisen	43
16.2.2 Wensen	44
16.3 Circulair – niet van toepassing.....	45
16.4 Ketenverantwoordelijkheid (ISV)	45
16.4.1 Eisen	45
16.5 Sociale Aspecten (Social Return).....	47
16.5.1 Eisen	48
16.5.2 Wensen.....	48

Toelichting op deze Bijlage

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Hoofdopdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2026| SMS-Gateway.

Deze uitgangspunten en randvoorwaarden zijn vertaald naar eisen (geïdentificeerd met een hoofdletter E) en 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 Dienstverlenings-overeenkomst.

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

Indien er in een eis genoemd wordt "op verzoek van Deelnemer" wordt de keuze voor daadwerkelijke toepassing van die eis door de Deelnemer aangegeven bij aanvang van de Dienstverleningsovereenkomst.

Deel 1: Techniek en functionaliteit

1. Toelichting Techniek en functionaliteit

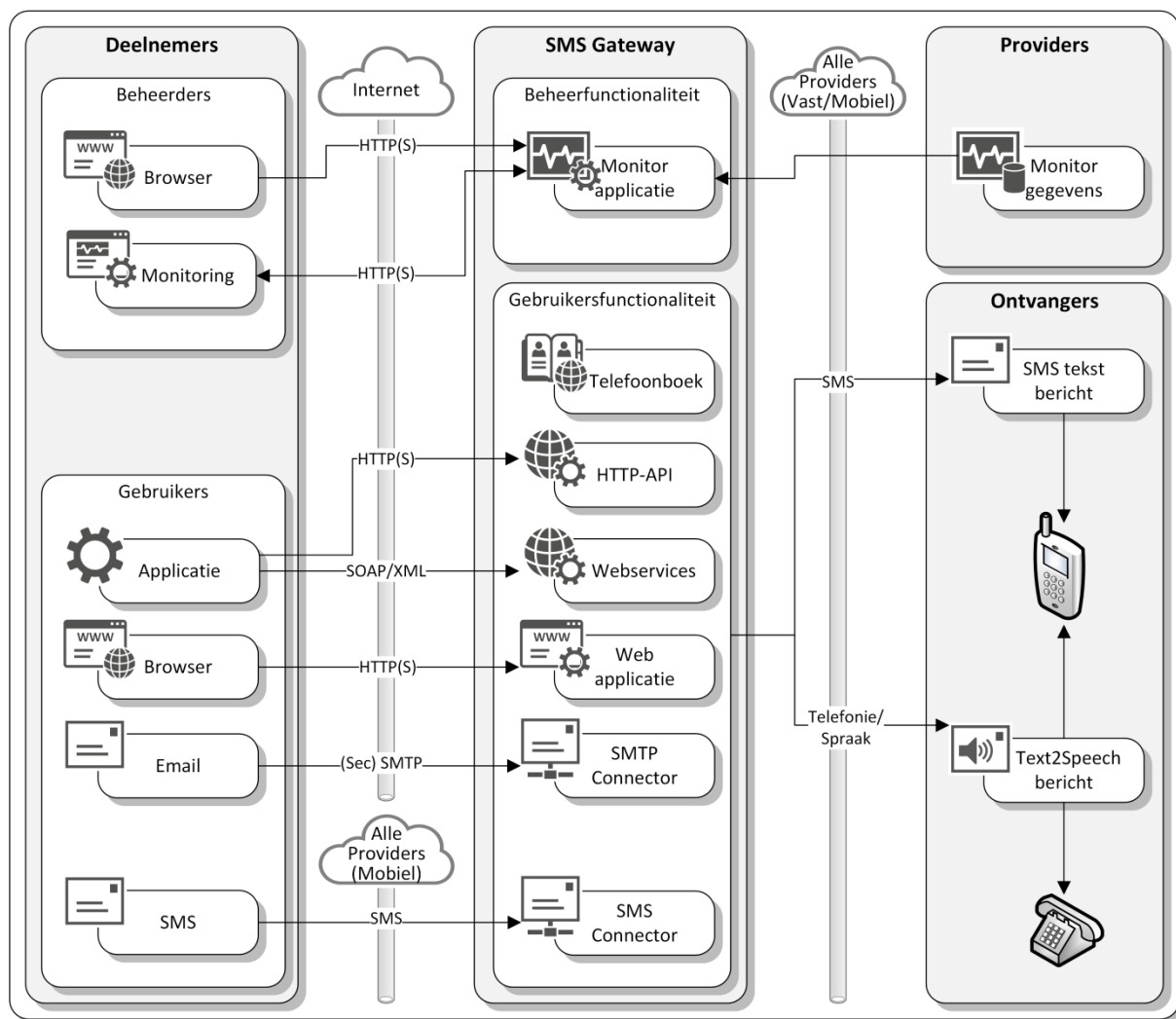
De te realiseren functionaliteiten zijn onderverdeeld in drie typen Diensten:

1.1. Basisdiensten

De belangrijkste Basisdienst omvat de afhandeling van SMS-berichten. Deze SMS-berichten worden voor het overgrote deel verstuurd ten behoeve van Two Factor Authentication. Een klein gedeelte wordt verstuurd voor andere doeleinden zoals notificatie en het opvragen van informatie (denk daarbij aan het kadaster). De SMS-berichten omvatten tekstberichten en Tekst-to-speech berichten. Voor het versturen van SMS-berichten worden zo veel mogelijk standaard koppelvlakken gebruikt waarop Opdrachtnemer aan moet sluiten. De uit te vragen tarieven voor de SMS- en Tekst-to-speech-diensten zijn geldig binnen Nederland en ook binnen andere Europese landen. Daarnaast gelden deze tarieven ook in landen buiten Europa.

1.1.1. Koppelvlakken Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer biedt verschillende standaard koppelvlakken aan met de infrastructuur van Deelnemers zodat deze opdracht kunnen geven tot het versturen van (bulk) SMS-berichten. De meest gevraagde koppelvlakken zijn schematisch weergegeven in figuur 1 en worden beschreven in de eisen, wensen en vragen.



Figuur 1: Globaal ontwerp SMS-Gateway

1.1.2. Test- en acceptatieprocedure

Opdrachtgever wenst voorafgaand aan het implementeren van de Overeenkomst vast te stellen dat Opdrachtnemer de Prestatie kan leveren (zie bijlage 20 – Test- en Acceptatieprocedure). Opdrachtgever wil hiermee vaststellen dat de Opdrachtnemer de aangeboden Prestatie ook daadwerkelijk conform de specificaties kan leveren. De kosten van de Test- en Acceptatieprocedure zijn verdisconteerd in de kosten van de SMS-berichten.

1.1.3. Migratie

Gedurende de migratie bij aanvang van de Overeenkomst wordt de infrastructuur van de Deelnemers die al een SMS-Gatewaydienst van een andere leverancier afneemt, gekoppeld aan de SMS-Gatewaydiensten van de Opdrachtnemer. Een migratie is afgerond als de Deelnemer de volledige dienstverlening af kan nemen. Deze werkzaamheden vallen onder de migratiediensten en vallen als zodanig onder de Basisdiensten. In Bijlage 18 – Migratie zijn de onderkende migraties beschreven.

Eisen

Nr	Omschrijving
E.1.1.3.1	Opdrachtnemer voert de migraties uit conform de eisen van Bijlage 18 - Migratie
E.1.1.3.2	De Opdrachtnemer confirmeert zich aan de test- en acceptatieprocedure (zie Bijlage 20 – Test- en acceptatieprocedure).

Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.1.1.3.1	Opdrachtnemer levert een proactieve bijdrage aan iedere activiteit die Deelnemers organiseren voor beproeving van de goede werking en beveiliging van de functionaliteit van SMS-Gateway.		50

1.1.4 Aanvullende Basisdiensten

Aanvullende Basisdiensten zijn bijvoorbeeld het leveren van standaard rapportages, incidentafhandeling en contacten met de Opdrachtgever en Deelnemer. Het uitgangspunt is dat daarbij zo veel als mogelijk aangesloten wordt bij de standaarden van de Deelnemer/Opdrachtgever.

Het versturen van SMS-berichten is de enige Basisdienst die per bericht wordt betaald. De kosten van de andere Basisdiensten worden niet apart verrekend (bijvoorbeeld in de vorm van een maandelijkse vergoeding) maar zijn verdisconteerd in de tarieven van de berichten. De Basisdiensten worden verder uitgewerkt in deel 2 van deze bijlage.

1.2. Additionele diensten

Additionele diensten zijn vooraf vastgelegde Diensten die boven op de Basisdiensten extra functionaliteiten bieden.

Als Additionele dienst dient de Opdrachtnemer het versturen en ontvangen van Premium SMS én het gebruik van Two Way messaging mogelijk te maken.

Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer of Centraal Contract Management (CCM) maximaal éénmaal per contractjaar een Assurance rapportage (TPM Third Party Management) op te kunnen leveren. Zie tevens E.6.5.1 (recht op audit).

Op basis van de Quickscan Nationale veiligheid is door sommige Deelnemers bepaald dat er risico's voor de Nationale Veiligheid zijn (bv. vitale bedrijfsprocessen; voorkomen van datalek). Hierdoor zullen er extra maatregelen getroffen moeten worden in de Opdracht.

Om de maatregelen te kunnen controleren (opzet, bestaan en werking), dient de Opdrachtnemer voor de scope van de opdracht jaarlijks een ISAE-3000A-type II-verklaring (of gelijkwaardig) te kunnen overleggen, waaruit blijkt dat zijn organisatie de niet-financiële processen, op het gebied van informatiebeveiliging en privacy, aantoonbaar onder controle heeft.

De kosten voor de te nemen maatregelen om de risico's voor de Nationale veiligheid te mitigeren, "op weg naar digitale autonomie", worden als Additionele dienst verdisconteerd.

Daarnaast dient de Opdrachtnemer op uurbasis personeel beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld projectleiders of adviseurs.

Voor de Additionele diensten gelden vaste prijzen, die worden vastgelegd in Bijlage 03 – Tarieflijst.

1.3. Speciale diensten

Met behulp van de wijzigingsprocedure (zie Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure) is het mogelijk om Speciale diensten af te nemen. Speciale diensten zijn Diensten die in combinatie met Basisdiensten, in voorkomende gevallen in combinatie met Additionele diensten, worden gecontracteerd. Speciale diensten kunnen onder meer worden geleverd ten behoeve van beheer of Migratie van Additionele of Speciale diensten. Deze Diensten worden alleen in globale zin beschreven en pas nader gespecificeerd en geprijsd bij een offerteaanvraag door een Deelnemer. Voor Speciale diensten zal altijd door de Deelnemer of Centraal Contractmanagement (CCM) een offerte worden aangevraagd op basis van de in Bijlage 03 - Tarieflijst vastgelegde Tarieven.

Voorbeelden van Speciale diensten zijn:

- **Aanvullende- en maatwerkrapportage**

Afwijkende rapportageperiode en/of aanvullende rapportage-items kunnen afzonderlijk afgenomen worden.

- **Maatwerkaanpassingen aan het koppelvlak**

Indien een Deelnemer na de afgeronde migratie bij aanvang van de Overeenkomst afwijkende eisen heeft aan het koppelvlak van de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer de aanpassingen betreffende het koppelvlak te realiseren. Aangezien we uit gaan van standaard koppelvlakken zullen de Deelnemers terughoudend zijn met het aanvragen van deze aanpassingen.

- **Ondersteuning bij het koppelen van applicaties van Deelnemers aan het koppelvlak van de Opdrachtnemer**

Indien een Deelnemer ondersteuning nodig heeft om diens applicatie te koppelen met het koppelvlak van de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer hierover te kunnen adviseren. Advisering kan zowel telefonisch als op locatie van de Deelnemer plaatsvinden tegen een vooraf overeengekomen Uurtarief.

Met behulp van de wijzigingsprocedure is het mogelijk om Basisdiensten en Additionele diensten te wijzigen.

2. Techniek en functionaliteit

2.1. Algemeen

Eisen

Nr	Omschrijving
E2.1.1	De kosten van alle in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie genoemde eisen en wensen zijn inbegrepen in de Tarieven van de Diensten die onder deze Dienstverleningsovereenkomst worden afgenomen.

2.2. Basisdiensten – algemeen

2.2.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.2.1	Opdrachtnemer verzorgt de verwerking van de volgende berichten aan: • SMS-tekstberichten t.b.v. o.a. notificaties en andere informatiedoeleinden • SMS-tekstberichten t.b.v. 2FA • Tekst-to-speechberichten t.b.v. 2FA
Tekst- en Tekst-to-speech berichten	

Nr	Omschrijving
E.2.2.2	De volgende voorwaarde geldt tot 1000 SMS tekst- en Tekst-to-speechberichten per 10 seconden voor alle Deelnemers gezamenlijk: Opdrachtnemer verwerkt het SMS tekst- en Tekst-to-speechbericht direct na ontvangst om het bericht op de snelst mogelijke manier bij een telecomprovider af te leveren die zorgt voor de snelst mogelijke aflevering bij de Actieve ontvanger.
Tekst-to-speech berichten	
E.2.2.3	Tekst-to-speechberichten moeten naar alle mobiele en vaste nummers in Nederland gestuurd kunnen worden. Tevens moeten Tekst-to-speechberichten naar alle vaste nummers wereldwijd verzonden kunnen worden.
E.2.2.4	Tekst-to-speechberichten kunnen tot en met 60 seconden duren.
E.2.2.5	Het Tekst-to-speechbericht zal door Opdrachtnemer worden opgedeeld in Tekst-to-speechblokken.
E.2.2.6	Opdrachtnemer kan Tekst-to-speechberichten bestaande uit 2 delen leveren, namelijk een vast deel en een variabel deel. Het vaste- en variabele deel kunnen, naast in het Nederlands, in meerdere talen (o.a. Engels, Papiaments) worden uitgesproken. Het variabele deel wordt per karakter in dezelfde taal als het vaste deel uitgesproken. Het vaste deel wordt door de Deelnemer in een nader vast te leggen audioformaat eenmalig aangeleverd aan Opdrachtnemer, het variabele deel (vaak een transactiecode) wordt via het koppelvlak bij Opdrachtnemer aangeboden. Voor het variabele deel worden alle mogelijke tekens (A-Z, 0-9) in hetzelfde audioformaat als het vaste deel vooraf eenmalig aangeleverd aan Opdrachtnemer.
E.2.2.7	Het is mogelijk de Tekst-to-speechberichten tot vijf keer toe te kunnen herhalen door het indrukken van een toets. De berichten kunnen zowel naar een mobiel als naar een vast toestel worden gestuurd.
E.2.2.8	Deelnemer wil kunnen aangeven dat Deelnemer een code als Tekst-to-speech gaat verzenden.
Algemeen	
E.2.2.9	Een SMS-tekstbericht wordt alleen in rekening gebracht bij een geslaagd verzonden bericht (tot en met aflevering aan de Actieve ontvanger).
E.2.2.10	Een Deelnemer moet een geldigheidsduur van een SMS-tekstbericht aan kunnen geven. Dat houdt in dat een SMS alleen gedurende die geldigheidsduur afgeleverd kan worden. Indien zo'n SMS-tekstbericht niet binnen de geldigheidsduur afgeleverd is aan de Actieve ontvanger, dan wordt het SMS tekstbericht niet meer afgeleverd.
E.2.2.11	Opdrachtnemer moet SMS-berichten wereldwijd kunnen verzenden naar alle mobiele nummers.
E.2.2.12	Aan elk SMS-bericht moet de bedrijfsnaam, het bedrijfsnummer of de naam van de afzender meegestuurd kunnen worden.
E.2.2.13	Voor SMS-berichten naar Nederlandse mobiele nummers die zich in Nederland bevinden, kan de Deelnemer de code 'DigiD' of een andere, nader te bepalen code meegeven. Voor SMS berichten naar Nederlandse mobiele nummers die zich in het buitenland bevinden, kan de Deelnemer afhankelijk van het land een, in het DAP vast te leggen, afwijkende code of telefoonnummer meegeven.
E.2.2.14	Opdrachtnemer heeft directe aansluitingen met alle Nederlandse telecomproviders waarover alle SMS-berichten naar Nederlandse mobiele nummers worden verstuurd en afgeleverd. Er is daarmee geen sprake van derde tussenpartijen.

2.2.2 Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.2.2.2.1	Beschrijving van het SMS-proces (2FA): keten; activiteiten; risico's en maatregelen. Invulling hiervan na marktconsultatie.		300

2.3. Basisdiensten – koppelvlakken

2.3.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.3.1	Opdrachtnemer stelt één endpoint beschikbaar (standaard API-koppelvlak, benaderbaar via https). Dit koppelvlak is conform eis E.2.6.4ten minste 99,98% beschikbaar. Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen om de hoge beschikbaarheid te garanderen. Indien de hoge beschikbaarheid van de Dienst gerealiseerd wordt door gescheiden omgevingen, zal het overschakelen tussen deze omgevingen praktisch zonder onderbreking van de dienstverlening met minimaal dataverlies plaatsvinden. Dit koppelvlak kan worden gebruikt indien een Deelnemer een applicatie (bijvoorbeeld DigiD) gebruikt om opdrachten voor SMS-berichten te genereren en naar de Opdrachtnemer te sturen. Opdrachtnemer en Deelnemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het realiseren deze koppeling.
E.2.3.2	De Opdrachtnemer stelt uitgebreide specificaties beschikbaar voor de verschillende koppelvlakken waarbij exact beschreven staat hoe de koppelvlakken aangeroepen worden, inclusief alle parameters en mogelijke aanroepen en inclusief alle mogelijke terugkoppelingen. De specificatie is opgesteld in de Nederlandse taal.
E.2.3.3	- Minimaal de volgende koppelvlakken worden als Basisdienst geleverd: - Webservices, bereikbaar via SOAP/XML. Dit koppelvlak kan worden gebruikt indien een Deelnemer een applicatie (bijvoorbeeld DigiD) gebruikt om opdrachten (in XML-vorm) voor SMS-berichten te genereren en naar de Opdrachtnemer te sturen; - Webapplicatie, bereikbaar voor een browser via HTTP(S) op basis van TLS met versie en instellingen volgens de open standaarden en NCSC https://www.ncsc.nl/transport-layer-security-tls/v21-tls (versie 2.1) - DNSSEC en Ipv6 wordt ondersteund. In de webapplicatie kan ook een telefoonboek gebruikt worden; - SMTP Connector (in combinatie met een VPN-tunnel beschikbaar), bereikbaar voor email via (Sec) SMTP o.b.v. HTTPS/TLS. (indien door Deelnemer gewenst beveiligd met SPF, DKIM en DMARC). Door het versturen van een gestructureerd e-mail bericht naar een gedefinieerd e-mailadres bij de Opdrachtnemer kunnen SMS-berichten verstuurd worden; - SMS Connector, door SMS bereikbaar via de mobiele operators. Dit zogenaamde SMS2SMS-scenario verzorgt dat SMS-berichten naar een (voor gedefinieerde) groep ontvangers kunnen worden gestuurd (voor gedefinieerde ontvangers, SMS-groepen). De Deelnemer stuurt het zelfgeschreven bericht in een SMS naar Opdrachtnemer. Hierbij is de omvang van de groep ongelimiteerd.
E.2.3.4	In geval van HTTP-API en Webservices wordt gebruik gemaakt van de encryptie (HTTPS) op basis van TLS met versie en instellingen volgens de open standaarden en NCSC https://www.ncsc.nl/transport-layer-security-tls/v21-tls (versie 2.1)
E.2.3.5	In geval van HTTPS-API en Webservices vindt er een directe terugkoppeling plaats of het bericht door Opdrachtnemer is ontvangen en of het bericht door Opdrachtnemer is verwerkt (verstuurd naar de telecomprovider).
E.2.3.6	Internet gebaseerde koppelvlakken moeten IPv4 en IPv6 kunnen ondersteunen.
E.2.3.7	Internet gebaseerde koppelvlakken moeten DNS en DNSSEC kunnen ondersteunen.

Nr	Omschrijving
E.2.3.8	Voor HTTPS-verkeer tussen machines met een overheidspartij wordt gebruik gemaakt van PKIo-certificaten. Voor andere machine verbindingen (met ketenpartijen) wordt gebruik gemaakt van een geldig certificaat (o.b.v. X509 v3) dat uitgegeven is door een Certificaatautoriteit (CA) die onder toezicht staat van de EU. De status van de CA kent een Svc-status gelijk aan granted. CA's met een afwijkende status worden niet geaccepteerd. Voor HTTPS-gebruik in een browserapplicatie wordt gebruik gemaakt van certificaten uitgegeven onder een publieke root. Het certificaat wordt ondersteund door tenminste Microsoft Edge, Mozilla FireFox, Apple Safari en Google Chrome zonder de installatie van een root certificaat. Het root certificaat kan wel vanuit het Operating System geleverd worden.
E.2.3.9	Opdrachtnemer moet een testomgeving beschikbaar stellen die functioneel representatief is ten opzichte van de productieomgeving.
E.2.3.10	De certificaten welke benodigd zijn voor het leveren van de Diensten worden door Opdrachtnemer zelf besteld, bekostigd en tijdig in overleg met de betrokken Deelnemers vervangen.

2.4. Basisdiensten – webapplicatie en webservice

2.4.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.4.1	Er is per Deelnemer minstens één centrale beheerder beschikbaar die alle mogelijkheden heeft en die gebruikers van de webapplicatie en webservice aan kan maken/wijzigen/verwijderen.
E.2.4.2	Log-informatie met daarin aanmeldingen en handelingen van beheerders is beschikbaar en kan periodiek en op aanvraag aan Deelnemer beschikbaar worden gesteld.
E.2.4.3	Er is per Deelnemer een telefoonboekfunctie ingericht. Aan dit telefoonboek worden de volgende eisen gesteld: • Importmogelijkheid om het eigen telefoonboek in de applicatie van de Opdrachtnemer te plaatsen. Er kunnen minimaal 100.000 telefoonnummers opgeslagen worden; • Gebruikers kunnen met naam en nummer individueel en als groep vanuit een MS Office-bestand geïmporteerd worden; • Exportmogelijkheid van het telefoonboek in een standaardformaat dat in te lezen is in standaard programma's (bijvoorbeeld CSV formaat t.b.v. MS Office); • Het kunnen maken van groepen; een telefoonnummer kan in meerdere groepen geplaatst worden; • Er is een zoekfunctie aanwezig waarmee ten minste groepen, namen en telefoonnummers gevonden kunnen worden; • Per telefoonnummer zijn tenminste NAW-velden beschikbaar; daarnaast is er een aantal vrij te definiëren velden beschikbaar. Alle velden, m.u.v. het telefoonnummer zijn optioneel en mogen ook leeg gelaten worden; • De centrale beheerder per Deelnemer en gebruikers die hiervoor rechten hebben gekregen, kunnen het telefoonboek beheren (toevoegen, wijzigen, verwijderen).
E.2.4.4	Een SMS bericht kan naar een individu of naar een groep in het telefoonboek van de Deelnemer gestuurd worden.

Nr	Omschrijving
E.2.4.5	Er is een berichten editor aanwezig, waarvoor geldt: • Er kunnen standaard berichten opgeslagen, verwijderd en gewijzigd worden, waarbij er per Deelnemer minimaal 50 standaard berichten opgeslagen kunnen worden. • Bij het maken of wijzigen van een bericht wordt realtime aangegeven hoeveel karakters er ingevoerd zijn, hoeveel resterende karakters er nog beschikbaar zijn (uitgaande van 1000 karakters) en uit hoeveel SMS berichten het bericht bestaat.
E.2.4.6	Ontvangers van SMS berichten worden standaard in de webapplicatie en webservice ingevoerd met: First Name & Last Name, tezamen vormen deze het veld recipientname. De lijst met recipientnames kan vervolgens gesorteerd worden op alfabet.
E.2.4.7	Opdrachtnemer stelt First Name & Last Name als twee losse velden beschikbaar in de webinterface. Ieder veld (First Name en/of Last Name) kan dan alfabetisch gesorteerd worden.
E.2.4.8	De Deelnemer of zijn Service Integrator kan zichzelf en individuele gebruikers aanmelden in het web-based beheerplatform om telefoonnummers toe te voegen of te verwijderen teneinde SMS en Tekst-to-speech-berichten te kunnen verzenden.

2.5. Basisdiensten – monitorapplicatie

2.5.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.5.1	Ten behoeve van monitoring van de SMS tekstberichten en de Tekst-to-speech -berichten (HTTP-POST) moet een monitoringapplicatie geboden worden, die via HTTP(S) voor een browser bereikbaar is, De monitorapplicatie dient ter ondersteuning van de dagelijkse beheerwerkzaamheden, incidentafhandeling en analyse ten behoeve van kwaliteitsverbetering.
E.2.5.2	Opdrachtnemer dient een realtime monitoringapplicatie beschikbaar te hebben, waarmee beheerders van de Deelnemers in staat worden gesteld om aan de Opdrachtnemer aangeboden berichten op individueel niveau te monitoren op: • Het al dan niet succesvol afleveren aan de mobiele provider waarop de Actieve ontvanger aan is gesloten; • Het al dan niet succesvol afleveren aan de Actieve ontvanger.
E.2.5.3	Opdrachtnemer dient een realtime monitoringapplicatie beschikbaar te hebben waarmee beheerders van de Deelnemers in staat worden gesteld, om de beschikbaarheid van de SMS-Gateway, de Web applicatie en de monitorapplicatie van de Opdrachtnemer te monitoren.
E.2.5.4	Via de monitorapplicatie moet per SMS bericht minimaal de volgende informatie opgevraagd kunnen worden: • Telefoonnummer van de Actieve ontvanger; • Request-ID; • Datum en tijdstip per statuswijziging (ten minste ontvangen door Opdrachtnemer, verstuurd door Opdrachtnemer naar mobiele operator, ontvangen door Ontvanger); • Status (ten minste delivered bij Ontvanger, failed, pending)
E.2.5.5	Zowel SMS tekstberichten als Tekst-to-speech berichten kunnen met behulp van de monitoringapplicatie gemonitord worden.

2.5.2 Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.2.5.1	Beschrijving real-time monitoring; borging kwaliteit van de service; kwaliteitsverbetering; rapportage; extra functionaliteiten monitoringstool. Invulling na marktconsultatie.		200

2.6. Basisdiensten – beschikbaarheid

2.6.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.6.1	De Opdrachtnemer gaat akkoord met alle informatie die over beschikbaarheid is opgenomen in de Bijlage 11 – SLA parameters, waaronder de in die Bijlage opgenomen methode van berekening van de beschikbaarheidpercentages en de geëiste beschikbaarheidpercentages zelf.
E.2.6.2	Elk koppelvlak dient een beschikbaarheid te hebben van minimaal 99,98%. De Opdrachtnemer dient de beschikbaarheid van de koppelvlakken te meten en hierover te rapporteren. Een koppelvlak dat gebruikt wordt voor het verzenden van SMS berichten is onbeschikbaar wanneer een aan het koppelvlak aangeboden SMS bericht (dan wel gesimuleerd SMS bericht) niet door het koppelvlak verwerkt wordt. De monitorapplicatie is niet beschikbaar wanneer er niet ingelogd zou kunnen worden of wanneer na inloggen de reguliere functionaliteit in belangrijke mate ontbreekt. De beschikbaarheidspercentages betreffen beschikbare minuten per maand.
E.2.6.3	Opdrachtnemer heeft geen single point of failure richting het internet.
E.2.6.4	Onderhoudsvensters worden niet gemeten als onbeschikbaarheid, mits deze zijn aangemeld conform eis E.2.6.6. Indien het onderhoud niet binnen de aangemelde tijdstippen plaatsvindt, geldt de tijd die buiten de aangemelde tijdstippen valt wel als onbeschikbaarheid.
E.2.6.5	Opdrachtnemer voert beheer en onderhoud aan infrastructuur en applicaties van de SMS-Gateway dienst uit zonder dat dit ten koste gaat van de beschikbaarheid van de dienst. Onderhoudsvensters, waar onderbreking van de dienst noodzakelijk is, worden tijdig voorafgaand met iedere Deelnemer vastgesteld (maximaal 2x per maand).
E.2.6.6	Gepland onderhoud wordt minimaal twee weken voorafgaand aan het onderhoud aangekondigd. Deelnemer geeft hierop binnen een week reactie.
E.2.6.7	De Deelnemer kan tot het moment van aanvang van een onderhoudsvenster, waarop eerder akkoord is gegeven, de doorgang daarvan blokkeren indien daar met het oog op bijzondere omstandigheden rond openbare orde, veiligheid of verwachte piekbehoefte aanleiding toe is. De Opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd om op basis van een open calculatie hiervoor kosten in rekening te brengen.
E.2.6.8	Om de kans op verstoring als gevolg van wijzigingen te vermijden kan de Deelnemer een freeze periode aanwijzen. Binnen een freeze-periode is het niet toegestaan wijzigingen door te voeren op de geleverde Diensten.

2.7. Informatiebeveiliging

2.7.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.7.1	De vigerende BIO is van toepassing (NB: er is een hardheidsbepaling in paragraaf 2.2 opgenomen), zie https://www.bio-overheid.nl/category/producten/rapport-bio-evaluatie https://www.bio-overheid.nl/category/producten/rapport-bio-evaluatie https://www.bio-overheid.nl/category/producten/rapport-bio-evaluatie https://www.bio-overheid.nl/category/producten/rapport-bio-evaluatie https://www.bio-overheid.nl/category/producten/rapport-bio-evaluatie https://www.bio-overheid.nl/category/producten/rapport-bio-evaluatie https://www.bio-overheid.nl/category/producten/rapport-bio-evaluatie https://www.bio-overheid.nl/category/producten/rapport-bio-evaluatie https://www.bio-overheid.nl/category/producten/rapport-bio-evaluatie en https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/cybersecurity/bio-en-ensia/baseline-informatiebeveiliging-overheid/ Dat betekent dat zowel de ISO 27002-controls als de overheidsmaatregelen van toepassing zijn. Overige eisen: - Alleen werknemers van Opdrachtnemer die een VOG hebben, worden ingezet voor het leveren van de Prestatie. Deze VOG wordt gevraagd bij indienstreding en functiewijziging. - Opdrachtnemer levert het auditplan (en de updates daarvan) binnen 5 Werkdagen na aanvraag op bij Opdrachtgever. - Opdrachtnemer levert binnen tien (10) Werkdagen na aanvraag de ISAE3000A Verklaring aan Opdrachtgever. Uit die verklaring blijkt in hoeverre de maatregelen die zien op informatiebeveiliging en privacybescherming daadwerkelijk gerealiseerd zijn.
E.2.7.2	In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer worden alle specifieke beveiligingsafspraken tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer vastgelegd.
E.2.7.3	Persoonsgegevens (zoals telefoonnummers) mogen alleen verwerkt worden voor het versturen van SMS-berichten. Opdrachtnemer zorgt dat – ook in de voortbrengingsketen, dus telecomproviders – door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens alleen voor dat doel gebruikt worden.
E.2.7.4	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Professionele beveiliging van de geleverde Diensten.
E.2.7.5	Beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(n)(n) zoals vermeld in het DAP van de Deelnemer.
E.2.7.6	Indien de in eis E2.7.1. opgenomen informatiebeveiligingskaders wijzigen (bijvoorbeeld door een update of vervanging van het kader) worden de noodzakelijke wijzigingen door Opdrachtnemer doorgevoerd. Opdrachtgever vergoedt deze wijzigingen niet, tenzij de wijziging leidt tot een marktconforme kostenverhoging van 10% of hoger. Indien de kosten 10% of meer toenemen, maakt Opdrachtnemer dat inzichtelijk en aantoonbaar. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de onderbouwing (inclusief marktconformiteit) door een onafhankelijke derde te laten toetsen.

2.8. Open standaarden

2.8.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.8.1	Diensten werken op basis van de relevante open standaarden conform het open standaardenbeleid van de Overheid. Opdrachtnemer verstrekt binnen drie maanden na gunning een overzicht waarop de toegepaste (open) standaarden (daar waar van toepassing), zijn opgenomen. N.B. Open standaarden staan op de lijst 'pas toe of leg uit'-standaarden van het Forum Standaardsatie (zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/lijst-open-standaarden/in_lijst/verplicht-pas-toe-leg-uit).
E.2.8.2	Opdrachtnemer verstrekt in relatie tot eis E.2.8.1 per relevante (open) standaard een motivatie indien Opdrachtnemer een aan de lijst 'pas toe of leg uit'-standaarden gelijkwaardige standaard aanbiedt. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te tonen dat dit alternatief voldoet aan de door het Forum Standaardsatie gehanteerde en gepubliceerde criteria voor opname op de lijst met 'pas toe of leg uit'-standaarden.

2.9. Additionele diensten

2.9.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.9.1	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een SMS-bericht te sturen waarvoor de ontvanger moet betalen (reverse billing) voor alle Nederlandse mobiele nummers. Tarieven voor reverse billing worden niet in rekening gebracht bij de Deelnemer. NB: De Deelnemer zal er voor zorgen dat aan de SMS gedragscode voldaan wordt. Zie: https://www.payinfo.nl/over/de-gedragscodes http://www.smsgedragscode.nl
E.2.9.2	De Opdrachtnemer kan gedeelde en unieke short codes leveren voor reverse billing SMS-diensten.
E.2.9.3	De Opdrachtnemer kan long codes leveren voor reverse billing SMS diensten en Two Way Messaging.
E.2.9.4	De Opdrachtnemer kan Keywords leveren ten behoeve van reverse billing SMS-diensten.
E.2.9.5	Deelnemers kunnen berichten uitsturen naar doelgroepen die per SMS weer kunnen reageren. Maar het is ook mogelijk om een speciaal nummer (longcode) te gebruiken waar mensen berichten naar kunnen versturen en een applicatie van zet deze SMS-berichten om in een e-mail.
E.2.9.6	Doorsturen van Two Way messagingberichten kan via UML, e-mail of via het online platform.
E.2.9.7	Opdrachtnemer dient e-mailberichten via SMS-berichten te kunnen versturen. E-mailberichten kunnen een onderwerp en body veld bevatten. Deze dienen aan elkaar gekoppeld te worden afgeleverd.
E.2.9.8	Opdrachtnemer levert een reply mogelijkheid op een e-mailbericht dat via een SMS bericht wordt verstuurd. Hiervoor dient een virtueel afzender nummer te worden toegepast die reply-en mogelijk maakt. Reply berichten zijn zichtbaar in de logging pagina van de Deelnemers.
E.2.9.9	Opdrachtnemer levert maximaal één (1) keer per jaar op verzoek een assurance rapportage conform de eisen in Bijlage 10 – Standaard Rapportages.
	Assurance rapportage
E.2.9.10	De assurance rapportage dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld

Nr	Omschrijving
E.2.9.11	Verplichte rapportage-items: • Beveiligingsorganisatie en beveiligingsbeleid Garanderen dat het beveiligingsbeleid van de Opdrachtnemer in overeenstemming is met de Overeenkomst, Dossiers Afspraken en Procedures en wet- en regelgeving. • SLA-Parameters Garanderen dat de Opdrachtnemer de interne organisatie op orde heeft om levering conform SLA-parameters te waarborgen. Het is aan de Opdrachtnemer welke techniek, methode, proces of activiteit de Opdrachtnemer hanteert om Prestatie conform SLA-paramaters te waarborgen. De door de Opdrachtnemer gehanteerde technieken, methodes, processen of activiteiten dienen als normenkader voor de assurance rapportage op dit onderwerp. Voorbeelden van technieken, methodes, processen of activiteiten op dit onderwerp zijn: ITIL v2, ITIL v3, ITIL v4, ASL en COBIT. • Facturatie Garanderen dat de door de Deelnemer ontvangen facturen gebaseerd op juiste informatie en de overeengekomen afspraken. • Rapportages Garanderen dat de rapportages gebaseerd zijn op correcte registraties.

2.10. Speciale diensten

2.10.1 Eisen

Nr	Omschrijving
	Maatwerkaanpassingen aan het koppelvlak
E.2.10.1	De Opdrachtnemer is in staat het koppelvlak van de SMS-Gateway aan te passen voor een Deelnemer aan de hand van specificaties van de Deelnemer op een op voorhand overeengekomen offerte gebaseerd op een vaste prijs. De offerte is gebaseerd op een realistisch aantal uren en het overeengekomen Uurtarief van Software Engineer / programmeur.
	Ondersteuning bij het koppelen van applicaties bij Deelnemers aan het koppelvlak van de Opdrachtnemer
E.2.10.2	De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Deelnemer adviseurs en programmeurs op uurbasis te kunnen leveren voor de uitvoering van de implementatie- en adviesdiensten tegen het overeengekomen Uurtarief op basis van een op voorhand overeengekomen offerte gebaseerd op een vaste prijs of nacalculatie. De Deelnemer kiest voor nacalculatie of vaste prijs.

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 Dienstverleningsovereenkomst 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 Diensten kunnen afnemen. Een limitatieve lijst van Deelnemers is opgenomen als Bijlage 13 – Opgave Deelnemers bij de Dienstverleningsovereenkomst. Deelnemer is 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 uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst (tussen Deelnemer en Opdrachtnemer). DCM kan worden ondersteund door onder meer servicemanagement, leveranciersmanagement en productmanagement van de Deelnemer. DCM is het eerste escalatiepunt bij de Deelnemer.
Management Deelnemer	Deze functionaris is verantwoordelijk voor de inzet van mensen en middelen bij de Deelnemer en is het 2 ^e escalatiepunt 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 Dienstverleningsovereenkomst voert. Deelnemer overstijgende belangen aangaande de Dienstverleningsovereenkomst worden uitgevoerd door CCM. CCM is het 1 ^e escalatiepunt voor Deelnemer en Opdrachtnemer met betrekking tot de Dienstverleningsovereenkomst (DVO).
Categoriemanager IWR	Categoriemanager IWR is (gedelegeerd) Hoofdopdrachtgever op het gebied van de totstandkoming van de Dienstverleningsovereenkomst 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 Dienstverleningsovereenkomst (DVO).

Hoofdopdrachtgever	Dit is de Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de minister van Economische Zaken en Klimaat (Min EZK). Dit is de rechtspersoon, die de formele wederpartij van Opdrachtnemer is bij de Dienstverleningsovereenkomst. In de praktijk wijst deze Hoofdopdrachtgever de categorie IWR aan als (gedelegeerd) Opdrachtgever om het beheer over de betreffende Dienstverleningsovereenkomst te voeren. De Hoofdopdrachtgever is het 3^e escalatieniveau met betrekking tot de DVO. Deze rol wordt uitgevoerd door de Coördinerend Directeur Inkoop (CDI) van Min EZK/LVVN.
Systeem Integrator (SI) (Optioneel)	De entiteit die zorg draagt voor de vaststelling van de behoefte aan Producten en Diensten van de Deelnemer, bestellingen initieert namens de Deelnemer en/of in opdracht van Deelnemer (beheer)werkzaamheden uitvoert, 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 en/of Accountmanager	Dit dienen gescheiden functionarissen te zijn die namens Opdrachtnemer de Overeenkomst besturen. Deze kunnen worden ondersteund door een technisch inhoudelijke expert. De servicemanager is het 1 ^e escalatieniveau.
Chief Technology Officer (CTO) of Chief Information Officer (CIO)	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.

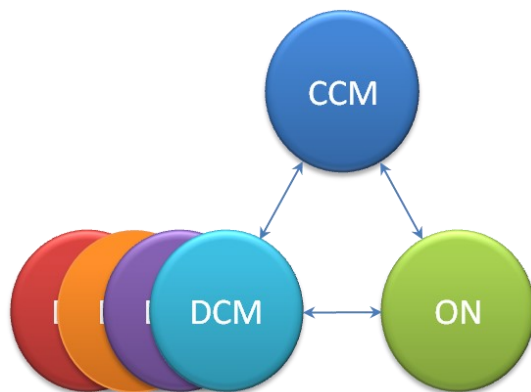
3.3 Overleg

De onderstaande overleggen worden onderscheiden voor de Dienstverleningsovereenkomst.

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

3.4 Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer

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



Figuur 1. Contractorganisatie

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

De IWR2026 (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 Hoofdopdrachtgever 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 Hoofdopdrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient direct na het sluiten van de Dienstverleningsovereenkomst 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 de 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 Dienstverleningsovereenkomst 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 Dienstverleningsovereenkomst, 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 Dienstverleningsovereenkomst en/of schadevergoeding de uiterste consequentie.

Escalatie

Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Dienstverleningsovereenkomst 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 de Dienst van Opdrachtnemer tijdelijk op te schorten van een specifieke Deelnemer tot dat de Prestatie is verbeterd en de tekortkoming of de overschrijding is opgelost.

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

Step-in rights

In het geval dat bij een tekortschietende Prestatie deze binnen afzienbare termijn niet in voldoende mate is hersteld, hebben de Deelnemer en het CCM vanaf het eerste escalatieniveau, naast de in de vorige paragrafen genoemde maatregelen, Step-in rights. Step-in rights houden in dat de Opdrachtnemer op aangeven van de Deelnemer of het CCM binnen tien Werkdagen een overleg organiseert met zijn managementteam op het toepasselijke escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de Prestatie. De Deelnemer respectievelijk het CCM is hierbij aanwezig als toehoorder. Als het structurele probleem een maand na een Step-in overleg op het hoogste escalatieniveau nog niet is opgelost, dan belegt Opdrachtnemer op verzoek van het CCM wederom een overleg met zijn managementteam. In dit overleg kan het CCM een dwingend advies geven aan Opdrachtnemer over de wijze waarop het structurele probleem opgelost dient te worden.

Audits

Als onderdeel van de escalatieprocedure kan, in bepaalde situaties, een audit uitgevoerd worden. In Bijlage 09 – Kwaliteitsborging & Auditing zijn de situaties waarin een audit kan worden uitgevoerd beschreven.

4 Algemeen beheer en organisatie

Eisen

Nr	Omschrijving
E.4.1	De kwaliteit en de kosten van de Prestatie zijn voor alle Deelnemers gelijk.
E.4.2	De Opdrachtnemer heeft - om de in deze Bijlage geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde.
E.4.3	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).
E.4.4	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.
E.4.5	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.
E.4.6	Het CCM heeft zonder toestemming van de Opdrachtnemer of van de Deelnemer toegang tot alle informatie met betrekking tot de Dienstverleningsovereenkomst.
E.4.7	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.
E.4.8	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.
E.4.9	De Opdrachtnemer is niet bevoegd om zelfstandig contacten binnen de Deelnemende organisatie aan te gaan en te onderhouden buiten de afgesproken gremia/ DAP.

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 Dienstverleningsovereenkomst, waarbij onder meer gespDVOen kan worden over: – aanpassingen en/of wijzigingen van de Dienstverleningsovereenkomst; – 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 (LCM); – 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.
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.
E.5.2.4	De feitelijke inrichting van de overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, in overleg met Decentraal contractmanagement (DCM), direct na het sluiten van de Overeenkomst een Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen.

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 Dienstverleningsovereenkomst 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.
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 en/of de categorie IWR.
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 Dienstverleningsovereenkomst of door de Hoofdpdrachtgever.

6.2 Service Credit regime

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

Eisen

Nr	Omschrijving
E 6.2.1	Indien er, naar oordeel van CCM of DCM, sprake is van een tekortschietende Prestatie en deze, naar oordeel van CCM of DCM, een afwijking van een in het Bestek vastgelegde eis of door Opdrachtnemer geconfirmeerde wens inhoudt, hebben de DCM en/of het CCM, naast de overige escalatiemogelijkheden, het recht om Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer.
E 6.2.2	Indien een Service credit is opgelegd, stuurt de Opdrachtnemer binnen een maand na de mededeling van CCM of DCM een creditfactuur met het Service Credit bedrag naar de Deelnemer en/of Hoofdpdrachtgever.
E 6.2.3	De Deelnemer en/of het CCM kan de oplegging van een Service Credit één maand opschorten. De termijn van het opschorten kan meerdere malen met één maand verlengd worden, de Deelnemer resp. het CCM behoudt dan het recht de opgeschorte Service Credit alsnog op te leggen, tot het moment dat de Deelnemer respectievelijk het CCM schriftelijk te kennen geeft dat deze definitief vervalst.

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 de dienstverlening van Opdrachtnemer tijdelijk op te schorten totdat de Prestatie is verbeterd en de tekortkoming of de overschrijding is opgelost. Een detailuitwerking hiervan staat in Bijlage – 11 Normen en Service Credits

6.4 Step-in rights

Eisen

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

6.5 Audit

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

Eisen

Nr	Omschrijving
E6.5.1	De Hoofdpdrachtgever en Deelnemers hebben 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 Dienstverleningsovereenkomst beschikbaar ter acceptatie door Opdrachtgever. Binnen acht weken na inwerkingtreding van de Dienstverleningsovereenkomst 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 two factor authentication (2FA), en voldoet aan vigerende wetgeving zoals AVG.
E7.1.3	De informatie op het online portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.
E7.1.4	De Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal.
E7.1.5	Het online portaal is ingedeeld in verschillende functies en informatiecategorieën. Eindgebruikers kunnen afzonderlijk voor elke afzonderlijke functie of informatiecategorie worden geautoriseerd (rol gebaseerd).
E7.1.6	De Deelnemer kan het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal verbieden.
E7.1.7	Voor een Deelnemer die zich uitsluit van het gebruik van het online portaal, geschiedt het uitwisselen van informatie op een ander door de Deelnemer te bepalen elektronische wijze.
E7.1.8	Het CCM heeft toegang tot alle informatie die op het online portaal wordt verstrekt.
E7.1.9	Deelnemer kan het gebruikersbeheer voor de eigen organisatie verzorgen, door de aanmaak van accounts en toewijzing van autorisaties, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
E7.1.10	Opdrachtnemer biedt een Professioneel ingerichte voorziening waarbij de Deelnemer zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord en 2FA kan resetten.

8 Service Levels

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

8.1 Servicedesk

Opdrachtnemer beschikt over een Servicedesk die voldoet aan de gestelde eisen. Hoofdopdrachtgever vindt een goed functionerende 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.

8.1.1 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.
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 is gesignaleerd; – het tijdstip waarop het Incident is opgelost; – de status van het Incident; – de oplossing van het Incident (indien afgesloten); – eventuele workaround; – de contacttijden; – de verwachte Oplostijd; – datum/tijdstip aanmelding (door de Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer); – datum/tijdstip oplossing (door de Opdrachtnemer) en acceptatie (door de Deelnemer).
E8.1.7	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).

Nr	Omschrijving
E8.1.9	De servicedesk van Opdrachtnemer moet 24/7 telefonisch bereikbaar zijn zodat Deelnemers Incidenten met een prio Hoog kunnen melden.
E8.1.10	Medewerkers van de servicedesk hebben technisch inhoudelijke kennis van de Diensten die de Opdrachtnemer levert. De Opdrachtnemer beschikt over een skilled servicedesk. NB. Skilled personeel betekent dat het personeel kennis van de Overeenkomst en inhoud van de dienstverlening moet hebben.
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.

8.1.2 Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.8.1.2.1	Opdrachtnemer biedt per Deelnemer een online toegang aan geautoriseerde personen tot alle voor die Deelnemer specifieke informatie in het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer.		25
W.8.1.2.2	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal middels single sign on toegang tot het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer.		25

8.2 Incidentafhandeling via de servicedesk

8.2.1 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 Nederlandssprekende 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="2">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.																							

8.2.1 Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.8.2.1	De Deelnemer ontvangt real time status updates van Incidenten van de Diensten middels e-mail.		25
W.8.2.2	De Deelnemer kan zelf de e-mailadressen instellen waarop de real time incidentmeldingen worden ontvangen.		25
W.8.2.3	De Deelnemer kan zelf instellen van welke categorie en prioriteit Incidenten e-mailnotificaties worden verzonden.		25
W.8.2.4	De Deelnemer ontvangt real time status updates van ingediende verzoeken bij servicedesk middels e-mail.		25
W.8.2.5	De Deelnemer kan zelf de e-mailadressen instellen waarop terugkoppeling vanuit de administratieve desk worden gegeven.		25
W.8.2.6	De Deelnemer kan zelf instellen van welk type verzoeken bij de servicedesk er meldingen worden verzonden per e-mail.		25

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.

8.4 Reparatie en onderhoud - niet van toepassing

8.5 Innemen Producten en Diensten - niet van toepassing

8.6 Prestatie op Locatie – niet van toepassing

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 Dienstverleningsovereenkomst.

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

10.1.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E10.1.1	Uitsluitend door de Deelnemer geaccepteerde Diensten kunnen worden besteld. Bestellingen van 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	N.v.t.
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 Dienstverleningsovereenkomst. 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 Dienstverleningsovereenkomst.

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 – niet van toepassing

10.5 Leveren

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.5.1	N.v.t.
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 Dienstverleningsovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit zijn en blijven en dat Diensten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen.
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	N.v.t.
E10.5.13	Alle kosten van leveringen van Diensten zijn inbegrepen in de kosten van de Diensten zoals deze in het Invulformulier Tarieven 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/ opleveringsdocument conform Bijlage 20 Test- en acceptatieprocedure. Indien de Diensten niet geaccepteerd worden geeft de Deelnemer voorgenoemde prestatieverklaring/ opleveringsdocument niet af en maakt binnen de gestelde termijn melding hiervan bij Opdrachtnemer.
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.
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	N.v.t.
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)).
E.10.7.17	De prijs van slechts één staffel is (voor alle Deelnemers) van toepassing.

Nr	Omschrijving
E.10.7.18	Voorafgaand aan elk contractjaar stelt CCM de staffel vast. Na afloop van elk contractjaar stuurt de Opdrachtnemer indien van toepassing een correctiefactuur.

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. Deze bijlage is een dynamisch document waarbij gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst, 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. Onjuist of onvolledig aangeleverde rapportages worden door Opdrachtnemer gecorrigeerd en opnieuw aangeleverd.
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 Dienstverleningsovereenkomst en tot 1 jaar na afloop van de Dienstverleningsovereenkomst. 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.

11.2 Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.11.2.1	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal middels single sign on (SSO) toegang tot de rapportages.		50
W.11.2.2	Geautoriseerde personen kunnen online zelf rapportages samenstellen op basis van de rapportage-items en standaard rapportage bouwblokken.		50

12 Configuratiebeheer

12.1 Eisen

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

13 Beveiliging - Vervallen

De eisen voor beveiliging worden opgenomen in Bijlage 06 – Risk, Compliance en Informatieveiligheid bij de aanbestedingsdocumenten.

Hierbij is een onderscheid gemaakt naar de situatie van een normaal risico van de dienstverlening (Bijlage 06A) en dienstverlening met risico's voor Nationale veiligheid (Bijlage 06B). (zie Bijlage D bij de marktconsultatie)

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 formules 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;
- Ketenverantwoordelijkheid;
- 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 Dienstverleningsovereenkomst 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 – niet van toepassing



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. Bewijsmiddelen: - Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. - Opdrachtnemer rapporteert over deze Near-Term Targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'. Contractbepaling: - Dit vormt een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en deze doelstelling wordt specifiek opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst 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	Breedbandapparatuur die Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering van de opdracht voldoet aan de eisen zoals omschreven in de recente versie van de Code of Conduct on Energy Consumption of Broadband Equipment (European Commission) (zie: https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC141435 (versie 9.1 te downloaden)
E.16.2.5	De energie-efficiëntie, Power Usage Effectiveness (PUE) dient een maximale norm van 1,3 te hebben. Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een overzicht van de energie-efficiëntie, Power Usage Effectiveness (PUE) van al haar datacenters (die voorzien in data-housing).. NB. De PUE is het verhoudingsgetal dat bestaat uit het totale energieverbruik gedeeld door het IT apparatuur-energieverbruik. Dit getal geeft weer welk deel van de gebruikte energie wordt gebruikt door de IT-apparatuur. Hoe dichter de waarde bij de 1,0 ligt, hoe efficiënter het datacenter.

16.2.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.2.2.1	De volgende waardering van de normering van de energie-efficiëntie Power Usage Effectiveness van datacenter geldt:		Max. 200
	PUE Bereik	Omschrijving	
	1,21<= PUE >=1,30	Voldoet aan de basiseis (standaard)	
	1,11<= PUE>= 1,20	Goede marktprestatie (efficiënt)	
	PUE <=1,10	State-of-the-art (high efficiency)	

16.3 Circulair – niet van toepassing

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 (Internationale 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 maande 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.

16.5.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.5.2.1	Naarmate de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de loonsom aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van: - 7,5% social return op de loonsom (100 punten) -10,0% social return op de loonsom (150 punten) Bewijsmiddelen: - Indien Inschrijver deze wens confirmeert, vormt dit een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en wordt dit percentage Social Return op de Loonsom opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst als contracteis.		Max. 150