



Bijlage 11

Normen en Service Credits

**IWR2026|WpHW|iOS, iPadOS
en MacOS-Devices**

ICT Werkomgeving Rijk

Status:	versie 1.0
Referentie:	IUC 202505150

Inhoud

1 Inleiding	2
2 Service Credit regime	2
3 Leverbetrouwbaarheid	4
3.1 Inleiding	4
3.2 Leverbetrouwbaarheid Producten	4
3.3 Overige parameters	5
4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	6
4.1 CO2 Footprint	6
4.2 Overige MVO-eisen	6
5 Overige eisen en wensen	9

1 Inleiding

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

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

In Bijlage 02 Specificaties van de Opdracht staat in deel B 'Beheer en Organisatie', de governance rondom de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten beschreven inclusief de rollen aan de zijde van de Opdrachtgever en aan de zijde van Opdrachtnemer en de diverse overlegvormen.

De governance moet een bijdrage leveren aan het voorkomen van situaties dat een Prestatie niet aan de eisen voldoet en aan een oplossing van de problemen die kunnen resulteren als gevolg van het niet nakomen van een eis.

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

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

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

2 Service Credit regime

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

Onderwerp	In deze kolom staat het onderwerp (soms in sub-onderwerpen verdeeld) waarop een Prestatie dient te worden geleverd benoemd.
Norm	In deze kolom staat de norm waaraan de Prestatie moet voldoen beschreven
Type Service Credit	In deze kolom staat de code van het type service credit aangegeven. In tabel B ('Service Credits') staan de codes en de bij de code toe te passen Service Credit, alle bedragen ex BTW. Per contractjaar geldt een maximum van drie procent van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Raamovereenkomst. De maximale omvang van de Raamovereenkomst is conform par. 2.5 van het Aanbestedingsdocument een bedrag van € 350.000.000 over de maximale duur van 5 jaar. Het jaarlijkse evenredige deel daarvan is dus € 70.000.000. Drie procent daarvan is afgerond een bedrag van € 2.000.000.

Tabel A 'Indeling'

De volgende Service Credit mogelijkheden zijn er:

Service Credits	
Code	Omschrijving Service Credit
SC1	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 0,175% van de maximale opgelegde Service credits, t.w. $0,175\% * € 2.000.000 = € 3.500$, waarbij de boete per Werkweek met 0,07% van de maximale opgelegde Service credits oploopt, t.w. $0,07\% * € 2.000.000 = € 1.400$.
SC2	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 0,5% van de maximale opgelegde Service credits, t.w. $0,5\% * € 2.000.000 = € 10.000$, waarbij de boete per Werkweek met 0,25% van de maximale opgelegde Service credits oploopt, t.w. $0,25\% * € 2.000.000 = € 5.000$.
SC3	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 2,5% van de maximale opgelegde Service credits, t.w. $2,5\% * € 2.000.000 = € 50.000$, waarbij de boete per Werkweek met 0,3% van de maximale opgelegde Service credits oploopt, t.w. $0,3\% * € 2.000.000 = € 6.000$.

Tabel B 'Service Credits'

Recht op ontbinding

Als het maximum van drie procent van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Raamovereenkomst door de opgelegde Service Credits is bereikt, t.w. **een bedrag van € 2.000.000**, heeft Opdrachtgever per direct en zonder nadere ingebrekestelling het recht de Raamovereenkomst te ontbinden zonder enige vorm jegens Opdrachtnemer van schadevergoeding of schadeloosstelling vanwege de ontbinding.

3 Leverbetrouwbaarheid

3.1 Inleiding

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

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

3.2 Leverbetrouwbaarheid Producten

Een belangrijk kwaliteitscriterium voor de Prestatie is de leverbetrouwbaarheid Producten.

Indien Producten niet geleverd worden binnen de Normen voor levertijden is een Service Credit van toepassing.

Levering	Norm	Service Credit
Levering Product uit het Kernassortiment	Binnen het aantal dagen zoals geformuleerd in Bijlage 02 - Specificaties van de Prestatie, paragraaf 1.1.2 Kernassortiment	SC1
Levering Product <u>niet</u> uit het Kernassortiment en Diensten	Binnen de in de Nadere overeenkomst c.q. Opdrachtverstrekking vastgelegde levertijden	SC1

Tabel C 'Leverbetrouwbaarheid

3.3 Overige parameters

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

Dienst	Norm	Service Credit
Aanleveren Nadere offerte	Binnen 5 Werkdagen na verzoek Deelnemer	SC1
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar conform de gestelde termijnen in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie en Bijlage 10 – Standaard rapportages.	SC1
Realisatie webshop	De webshop is binnen de in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie gestelde termijn beschikbaar voor de Deelnemers en Hoofdopdrachtgever.	SC2
Realisatie online portaal	Het online portaal is binnen de in Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie gestelde termijn beschikbaar voor de (betreffende) Deelnemer(s) en Hoofdopdrachtgever.	SC2

Tabel D 'Overige Parameters'

4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

4.1 CO2 Footprint

De afname van de CO2 Footprint geldt over de volledige looptijd (initieel inclusief verlengingsopties) van de Raamovereenkomst. Hoofdpdrachtgever streeft samen met Opdrachtnemer naar een reductie van de CO2 Footprint op product niveau conform de doelstellingen van de [Europese Commissie](#) en de afspraken uit het [Klimaatakkoord](#) (een van de kern succes factoren (KSF) van het Inkoopbeleid van de Rijksoverheid, Inkopen met Impact). Hierdoor is tevens minder CO2 Compensatie noodzakelijk. In IWR2026 iOS is geen sprake van CO2 compensatie, de CO2 reductie moet netto zijn. De Rijksoverheid heeft voor haar eigen bedrijfsvoering de ambitie om in 2030 klimaatneutraal te zijn.

De som geeft de uitkomst, waarbij de CO2 Footprint afneemt over een kalenderjaar, waarbij van onderstaande kengetallen uit dient te worden gegaan:

- Op basis van de meest recente data de meest recente [CBS gegevens](#) dit 36% CO2 reductie in 2025 betreft;
- Een lineaire reductie in de periode 2025 t/m 2030 gericht op klimaatneutraliteit in 2030;
- Dit betekent dat om klimaatneutraliteit in 2030 te realiseren, de CO2 reductie met 12,8% per kalenderjaar dient te zijn.

4.2 Overige MVO-eisen

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

Tabel E 'MVO Parameters'

Dienst	Norm	Service Credit
Registratie bij een duurzaamheids-beoordelaar	Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de Raamovereenkomst bij een Third Party Assessor, een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar. (bijvoorbeeld EcoVadis). Opdrachtnemer heeft inzicht gegeven in zijn duurzaamheidsprestaties: Zie Bijlage 02, E.16.2.1.1. Opdrachtnemer informeert bij registratie direct CCM.	SC1
Score E.16.2.1.2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een minimale score behaalt van 65% (bijvoorbeeld bij EcoVadis 'Advanced').	SC2
Carbon Footprint (LCA)	De Opdrachtnemer levert binnen 1 maand na levering van Producten een levenscyclusanalyse (LCA) op aan CCM en Deelnemer van het betreffende product of soortgelijk product met soortgelijke opbouw (E.16.2.2.2).	SC1
SBT #1	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een 'Near-Term Target, 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) . (E.16.2.2.3).	SC2
Certificering	Producten (exclusief accessoires) beschikken over een actuele EPEAT Gold rating (16.2.2.3).	SC1
Social Return	Opdrachtnemer geeft invulling aan Social Return en de norm van het percentage op de Loonsom gerelateerd aan E.16.7.1 t/m E.16.7.3	SC1
Zero Emissie transport #1	Conform E.16.2.2.4 dienen alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, vanaf 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst zero-emissievoertuigen te zijn, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot.	SC1

	Alle voertuigen in de categorieën N2 en N3 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie binnen: - 12 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 25% zero-emissievoertuigen; - 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 50% zero-emissievoertuigen; - 36 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 80% zero-emissievoertuigen; - 48 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 100% zero-emissievoertuigen.	
Circulair #1	Conform E.16.1.3.1 kan Inschrijver aantonen dat de in het Product aanwezige primaire- en secundaire (conflict)mineralen in de toeleveringsketen op verantwoorde wijze worden ontgonnen.	SC1
Circulair #2	Digitalisering Product Paspoort (DPP) (E.16.1.3.2) Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor digitale beschikbaarheid van de percentages primaire- en secundaire post-consumer/ post industrial gerecycled materialen in Producten (conform ISO14021) middels machine leesbare gestructureerde en bewerkbare data formats (bijv. CSV of Excel).	SC1
Ketenverantwoordelijkheid (ISV) #1	Naleving due diligence proces en rapportageverplichting conform E16.2.5.1 t/m E16.2.5.6.	SC1
Ketenverantwoordelijkheid (ISV) #2	Conform E.16.1.5.1 mag Opdrachtnemer alleen Producten leveren van fabrikanten, die zich committeren aan het bijhouden van een herkomstlijst waarin voor alle Producten (exclusief Accessoires), transparant	SC2

	wordt vastgelegd in welke productie- en assemblagefabrieken de onderdelen worden geproduceerd c.q. geassembleerd (zgn. <u>factory disclosures</u> voor tier 1,2 en 3 leveranciers).	
--	---	--

5 Norm: Overige eisen en wensen

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

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