



Bijlage 02

Specificatie van de Prestatie

**IWR2026|Werkplek
hardware| Diensten**

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.0
Datum: 18-8-2026
Referentie: IUC 202503045
TenderNed kenmerk: TN-606615

Inhoudsopgave

Toelichting op deze Bijlage.....	5
Deel 1: Techniek en functionaliteit	6
1. Toelichting Techniek en functionaliteit	6
Buiten scope	6
2. Techniek en functionaliteit	8
2.1. Algemeen	8
2.2. Servicedesk-dienstverlening:.....	8
2.3. Menukaartdiensten	18
2.4. Procesoptimalisatie	23
2.5. Voorwaarden Tarieven	23
Deel 2: Beheer en Organisatie	25
3. Toelichting Beheer en organisatie	25
3.1. Governance bij het Rijk.....	25
3.2. Actoren	25
3.3. Overleg	27
3.4. Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer.....	27
3.5. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	28
3.5.1. Centrale DAP	28
3.5.2. Decentrale DAP	28
3.6. Serviceherstelmaatregelen	28
Escalatie	28
Audits	29
Service credit regime	29
4. Algemeen beheer en organisatie	30
Eisen	30
5. Governance.....	31
5.1. Algemeen	31
Eisen	31
5.2. Overleg	31
Eisen	31
6. Serviceherstelmaatregelen.....	33
6.1. Escalatie.....	33
Eisen	33
6.2. Service Credit regime	33
Eisen	33
6.3. Evaluatie en verbeterplan.....	34
Eisen	34
6.4. Step-in rights.....	34
Eisen	34
6.5. Audit	35
Eisen	35
7. Online portaal	36
7.1. Eisen.....	36
8. Centraal loket voor contractmanagement	37
8.1. Centraal loket.....	37

Eisen	37
8.3. Garantieafhandeling	41
Eisen	41
8.4. Reparatie en onderhoud.....	42
Eisen	42
8.5. Innemen Producten.....	42
Eisen	42
8.6. Prestatie op Locatie	42
Eisen	42
8.7. Leveringsgaranties	43
9. Advies	43
9.1. Eisen.....	43
10. Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren	44
10.1. Bestellen	44
Eisen	44
10.2. Speciale Diensten	45
Eisen	45
10.3. Elektronisch bestellen en factureren	45
Eisen	45
10.4. Webshop.....	45
Eisen	45
10.5. Leveren.....	46
Eisen	46
10.6. Accepteren.....	47
Eisen	47
10.7. Factureren.....	47
Eisen	47
11. Rapportages.....	49
11.1. Eisen.....	49
12. Configuratiebeheer n.v.t.....	49
13. Beveiliging	50
13.1. Eisen.....	50
Deel 3: Vervallen	53
14. Vervallen.....	53
Deel 4: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	54
15. Toelichting MVO	54
15.1. Inkopen met Impact	54
15.2. Circulair & Fair ICT Pact	54
15.3. Meest Duurzame Prestatie	55
15.4. Relevante MVO Thema's	56
16. Duurzaamheid	57
16.1 Algemeen	57
Eisen	57
16.2 Klimaat.....	60
16.2.1 Eisen	60
16.3 Circulair.....	63
16.3.1 Eisen	63

16.4	Ketenverantwoordelijkheid (ISV)	68
16.4.1	Eisen	69
16.5	Sociale Aspecten (Social Return).....	71
16.5.1	Eisen	71
16.5.2	Wensen	72

Toelichting op deze Bijlage

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

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 Raamovereenkomst.

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

Binnen deze Bijlage worden de eisen en wensen beschreven voor de aanbesteding. In dit document wordt voor de naam van deze aanbesteding de verkorte schrijfwijze gebruikt: IWR2026|WpHW|Diensten.

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

Voor het gemak van de inschrijver, hierbij een beknopt overzicht van de wens-nummers, die in dit document opgenomen zijn:

- Wens 2.3.1.1: Schaalbaarheid in opslag;
- Wens 2.3.2.1: Schaalbaarheid in bemensing;
- Wens 2.4.1: Optimalisatieproces;
- Wens 16.5.1: Aanvaarding Social return verplichting van 7,5%.

Deel 1: Techniek en functionaliteit

1. Toelichting Techniek en functionaliteit

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

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

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

De volgende situaties vallen ook binnen scope van deze Raamovereenkomst:

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

1. IWR2025| Werkplekhardware|Beeldschermen (incl. optionele accessoires en Diensten);
2. IWR2025| Werkplekhardware|Laptops en vaste ICT werkplekken (incl. optionele accessoires en Diensten);
3. IWR2023| Werkplekhardware|iOS, iPadOS & MacOS Devices (incl. optionele accessoires en Diensten);
4. IWR2024| Werkplekhardware|Android Devices en accessoires (incl. optionele Diensten).

En hun opvolgers en de betreffende opdrachtnemers kunnen deze ICT werkplekhardware gerelateerde Dienst(en) niet leveren binnen bovenstaande raamovereenkomst(en), kan er door Deelnemer een uitvraag gedaan worden in deze Raamovereenkomst IWR2026|Werkplekhardware|Diensten.

Voorbeelden van dienstverlening:

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

Buiten scope

De inhoud van de volgende IWR werkplekhardware aanbestedingen/Raamovereenkomsten en hun opvolgers is buiten scope van deze aanbesteding:

- IWR2025| Werkplekhardware|**Beeldschermen** incl. optionele accessoires en Diensten, dit betreft Diensten die alleen betrekking hebben op de Productcategorie Beeldschermen;
- IWR2025| Werkplekhardware|**Laptops** en vaste ICT werkplekken incl. optionele accessoires en Diensten, dit betreft Diensten die alleen betrekking hebben op de Productcategorie Laptops en vaste ICT werkplekken;
- IWR2023| Werkplekhardware|**iOS, iPadOS & macOS** Devices incl. optionele accessoires en Diensten, dit betreft Diensten die alleen betrekking hebben op de Productcategorie Apple Devices (iOS-, iPadOS- , MacOS- en/of WatchOS Devices);
- IWR2024| Werkplekhardware|**Android Devices en accessoires** incl. optionele Diensten, dit betreft Diensten die betrekking hebben op de Productcategorie Android Devices (Android

- smartphones en/of Android tablets) of de Productcategorie Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, , kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers.
- Het volledig uitbesteden van de ICT werkplekhardware- en software.

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

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

Voorbeelden:

- Als een Deelnemer behoefte heeft aan Diensten voor alleen de Productcategorie Beeldschermen dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2025|Werkplekhardware|Beeldschermen (incl. optionele accessoires en Diensten) en **niet** in scope van deze Raamovereenkomst IWR2026|Werkplekhardware|Diensten;
- Als een Deelnemer behoefte heeft aan Diensten met betrekking tot alleen de Productcategorie Laptops en vaste ICT werkplekken dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2025|Werkplekhardware|Laptops & vaste ICT werkplekken (incl. optionele accessoires en Diensten) en **niet** in scope van deze Raamovereenkomst IWR2026|Werkplekhardware|Diensten;
- Als een Deelnemer behoefte heeft aan Diensten met betrekking tot alleen de Productcategorie Android Devices (Android smartphones en/of Android tablets) of de Productcategorie Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2024|Werkplekhardware|Android Devices & accessoires (incl. optionele Diensten) en **niet** in scope van deze Raamovereenkomst IWR2026|Werkplekhardware|Diensten;
- Als een Deelnemer behoefte heeft aan Diensten met betrekking tot alleen de Productcategorie Apple Devices (iOS-, iPadOS- en/of macOS, en/of watchOS Devices) dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2023|Werkplekhardware|iOS, iPadOS en macOS (incl. optionele accessoires en Diensten) en **niet** in scope van deze Raamovereenkomst IWR2026|Werkplekhardware|Diensten.

2. Techniek en functionaliteit

2.1. Algemeen

Nr	Omschrijving
E2.1.1	De kosten van alle in Bijlage 2 – specificatie van de Prestatie genoemde eisen en wensen zijn inbegrepen in de Tarieven van de Diensten die onder deze Raamovereenkomst worden afgenomen in Nadere overeenkomsten.
E2.1.2	n.v.t.
E2.1.3	n.v.t.
E2.1.4	n.v.t.
E2.1.5	n.v.t.
E2.1.6	n.v.t.
E2.1.7	n.v.t.
E2.1.8	n.v.t.
E2.1.9	n.v.t.
E2.1.10	De Opdrachtnemer levert de Diensten op ieder door de Deelnemer gewenst adres binnen Nederland en op verzoek van Deelnemer in het buitenland.

2.2 Servicedesk-dienstverlening:

2.2.1 Afbakening van de Servicedesk opdracht

De opdracht heeft betrekking op het implementeren en leveren van Servicedesk-dienstverlening voor ICT-ondersteuning, zoals nader gespecificeerd in deze Specificatie van de Prestatie. De dienstverlening omvat het fungeren als Single Point of Contact (SPoC) voor medewerkers van Opdrachtgever en eventueel andere externe partijen voor meldingen en aanvragen met betrekking tot producten en diensten op het gebied van kantoorautomatisering en telefonie van Opdrachtgever.

De Servicedesk dienstverlening biedt eerstelijns (telefonische) ondersteuning, lokale ondersteuning (on-site), regievoering op doorgezette meldingen naar oplosgroepen en aanverwante werkzaamheden. Hieronder vallen onder meer incidentafhandeling, informatieverzoeken, standaard wijzigingen, voorraadbeheer, Life Cycle Management en rapportages. De lokale ondersteuning betreft alle locaties waar Opdrachtgever pandgebonden producten en diensten levert, alsmede alle persoonsgebonden producten diensten op het gebied van kantoorautomatisering en telefonie.

In onderstaande paragrafen wordt de opdracht toegelicht en de exacte scope verder gedetailleerd. Indien tijdens de looptijd van de Nadere overeenkomst behoefte ontstaat aan aanvullende of gewijzigde dienstverlening, zal hierover separaat overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

PM: Buiten scope van deze opdracht:

- Het structureel beheren of ontwikkelen van applicaties;
- Het uitvoeren van infrastructureel beheer;
- Het zelfstandig doorvoeren van wijzigingen (changes) buiten de vastgestelde ICT-beheer processen en werkinstructies.

De context van de Opdracht

> Huisvesting, Servicebalie

Op de locatie(s) waar een servicebalie gevraagd wordt, stelt Opdrachtgever fysieke ruimte beschikbaar, inclusief netwerk (Wi-Fi) en werkplekken (bureau, stoel, monitor, muis, toetsenbord, beeldscherm en desktop. Deze ruimtes zijn primair bedoeld voor medewerkers van Opdrachtnemer waarvan de inzet gericht is op het uitvoeren van support werkzaamheden en het vervullen van de baliefunctie. Indien de ruimte die Opdrachtgever beschikbaar stelt onvoldoende mogelijkheid biedt voor opslag van alle goederen (laptops, desktops, monitoren, smartphones etc.) wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze één of meer eigen ruimtes heeft voor centraal voorraadbeheer. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het huisvesten van een centrale telefonische Servicedesk en het daarvoor te gebruiken telefoniesysteem.

Medewerkers van Opdrachtgever kunnen langskomen bij de servicebalie zonder eerst een afspraak te maken. Ter voorkoming van eventuele wachttijd moet daarnaast de optie beschikbaar zijn om telefonisch of per mail een afspraak te maken. De minimale bezetting en/of locaties van Servicebalies kunnen, indien daartoe vanuit Opdrachtgever aanleiding bestaat, na overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gewijzigd. Opdrachtnemer is er qua bezetting verantwoordelijk voor dat er geen structurele wachtrijen ontstaan.

> Service Management tool

De Opdrachtgever maakt gebruik van een eigen service management tool voor registratie van meldingen en aanvragen. Voor alle meldingen en aanvragen dient, direct of indirect, door Opdrachtnemer een ticket te worden aangemaakt door de 1e lijns ondersteuning. Dit ticket dient eventueel te worden doorgezet voor afhandeling naar de 2e lijns ondersteuning van Opdrachtgever. Dit kunnen zowel partijen binnen de organisatie van Opdrachtgever zijn als ook externe partijen. Medewerkers van Opdrachtgever dienen door Opdrachtnemer vanuit de service management tool van Opdrachtgever middels e-mail geïnformeerd te worden over aanmaak, voortgang en afhandeling van het door hen geïnitieerde ticket. Ook van een bezoek van een medewerker van Opdrachtgever aan een servicebalie wordt een ticket in de service management tool aangemaakt.

2.2.2 Specificaties (KPI's), met betrekking tot de Servicedesk-dienstverlening

De paragraaf beschrijft de specificaties waar de Opdrachtnemer en zijn dienstverlening minimaal aan zullen moeten voldoen.

Onderstaande dienstvormen goud, zilver brons naar keuze van Opdrachtgever, welke keuze periodiek kan worden herzien.

a. Klanttevredenheid in het reguliere proces

De norm voor het klanttevredenheidsonderzoek over de dienstverlening van Opdrachtnemer is minimaal 7,5 op een schaal van 0 tot 10.

b. Openingstijden voor Telefonische Servicedesk en Servicebalies

Beschikbaarheid	Tijden		
	GOUD	ZILVER	BRONS
Telefonische Servicedesk	7.00 – 18.00 uur	7.30 – 17.30 uur	8.00 – 17.00 uur
Servicebalie op locatie	7.30 – 17.30 uur	8.00 – 17.00 uur	8.30 – 16.00 uur

Opmerking: | Tijden gelden van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd Nationale / Nederlandse feestdagen en door Opdrachtgever aangewezen collectieve vrije dagen.

c. Reactie-en responsetijden Telefonische Servicedesk

bereikbaarheid en response	Tijden		
	GOUD	ZILVER	BRONS
Telefonische bereikbaarheid	20 seconden	30 sec	60 sec
Telefonische Responsetijd (medewerker OG ontvangt ticketnummer)	10 minuten	15 min	30 min
Responsetijd per email (medewerker OG ontvangt ticketnummer)	2 uur	4 uur	6 uur

d. Oplostijden incident-afhandeling

Incidenten worden gecategoriseerd naar de ernst van de verstoring, de impact die de verstoring heeft op de dienstverlening aan de medewerkers van Opdrachtnemer:

- HOOG: de verstoring heeft grote impact op de dienstverlening van Opdrachtgever, de hele organisatie, of een aanzienlijk deel daarvan kan bij de werkzaamheden geen gebruik maken van Opdrachtgever's informatiesystemen;
- MIDDEN: de verstoring heeft impact op een specifieke applicatie of op een beperkte groep gebruikers.
- LAAG: betreft veelal verstoringen voor individuele gebruikers,

Prioriteit: Hoog	GOUD	ZILVER	BRONS
90% van de incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	2 uur	4 uur	6 uur
99% van de incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	4 uur	8 uur	16 uur
Status updates	0,5 uur	1 uur	2 uur

Prioriteit: Midden	GOUD	ZILVER	BRONS
90% van de incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	4 uur	8 uur	12 uur
99% van de incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	8 uur	16 uur	24 uur
Status updates	2 uur	4 uur	6 uur

Prioriteit: Laag	GOUD	ZILVER	BRONS
90% van de incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	12 uur	16 uur	20 uur
99% van de incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	24 uur	32 uur	40 uur
Status updates	geen	geen	geen

e. Doorlooptijden standaardwijzigingen

Doorlooptijd std. Wijz.	Tijden		
	GOUD	ZILVER	BRONS
90% van de std wijzigingen in een kalendermaand uitgevoerd binnen	1 werkdagen	2 werkdagen	3 werkdagen
99% van de std wijzigingen in een kalendermaand uitgevoerd binnen	3 werkdagen	5 werkdagen	7 werkdagen
Status updates	1 werkdagen	2 werkdagen	3 werkdagen

f. Overige Prestaties Servicedesk:

First-time fix betreft het percentage meldingen dat direct bij het eerste contact met de medewerker van ON wordt afgehandeld.

Het percentage onjuist gerouteerd heeft betrekking op het doorzetten van een melding naar de juiste tweedelijns oplosgroep.

Overige KPI's Servicedesk	GOUD	ZILVER	BRONS
First time fix	Minimaal 80%	Minimaal 75%	Minimaal 70%
Onjuist gerouteerd	Maximaal 3%	Maximaal 5%	Maximaal 10%

g. VIP-support

Dit betreft het leveren van ondersteuning op de ICT-middelen van en aantal door Opdrachtgever opgegeven VIP-medewerkers. Het overzicht van alle VIP-medewerkers wordt door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld en door Opdrachtgever bijgehouden. VIP-support is niet locatie-gebonden maar het zwaartepunt ligt wel in de Randstad. Als een VIP-medewerker zich op een andere locatie bevindt zal ook op die andere locatie ondersteuning moeten worden geleverd. Opdrachtnemer levert ondersteuning op alle ICT-middelen waar de VIP-medewerker gebruik van maakt. De scope is primair gericht op incidenten en wijzigingen op smartphones, laptops en tablets. Waar VIP-problemen buiten deze scope vallen (bijv. desktops, printers etc.) zal het incident/de wijziging wel worden aangenomen en bij de juiste oplospartij worden belegd. De regie op het tijdig oplossen/leveren zal door de Opdrachtnemer worden verzorgd, daarbij houdt hij de VIP-medewerker continue op de hoogte over de voortgang. Voor de VIP-support wordt door Opdrachtnemer een apart telefoonnummer beschikbaar gesteld. Binnen de rapportage over de dienstverlening dient VIP-support als aparte categorie te worden toegelicht.

Van de VIP-supporter wordt verwacht dat hij/zij telefonisch een eerste analyse van de situatie doet, aan de hand waarvan bepaald kan worden of bezoek op locatie van de VIP noodzakelijk is. In uitzonderlijke gevallen kan dit het privé adres van de VIP betreffen. Het incident dient altijd te worden geregistreerd in de servicemanagement tool.

De VIP-supporter moet een representatief voorkomen hebben en organisatiesensitief zijn. Als er wordt gevraagd om een activiteit, die niet per definitie niet tot de gespecificeerde werkzaamheden behoort, wordt deze uitgevoerd (indien mogelijk, en uiteraard KA / telefonie gerelateerd) en achteraf besproken met Opdrachtgever.

VIP-support KPI's	Tijden		
	GOUD	ZILVER	BRONS
Beschikbaarheid	07.00 – 23.00 uur	07:30 – 22.00 uur	08:00 – 18.00 uur
Opmerking:	<i>Tijden gelden van maandag t/m vrijdag, uitgezonderd Nationale / Nederlandse feestdagen.</i>		
Telefonische reactietijd	Binnen 30 seconden	Binnen 30 seconden	Binnen 30 seconden
Telefonische afhandeltijd incident	Max. 10 minuten. Daarna op locatie, indien gewenst	Max. 15 minuten. Daarna op locatie, indien gewenst	Max. 30 minuten. Daarna op locatie, indien gewenst
Maximale afhandeltijd	Binnen 2 uur	Binnen 4 uur	Binnen 6 uur
Melding routing naar andere leveranciers	Binnen 10 minuten	Binnen 15 minuten	Binnen 30 minuten

h. Life Cycle management

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het logistieke proces van periodiek vervangen van de Devices die binnen de scope van de Servicedesk dienstverlening vallen (zie bijlage G) Het vervangen houdt in het innemen van het verouderde device en terugplaatsen/uitgeven van een goed werkend nieuw Device op locatie / aan de medewerker van opdrachtnemer. Voor elk type Device is een vervangingstermijn c.q. vervangingsschema bekend.

Life Cycle Management	GOUD	ZILVER	BRONS
Vervanging van device	binnen 3 maanden na EOL	binnen 5 maanden na EOL	binnen 8 maanden na EOL

i. Voorraadbeheer en CMDB

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van alle typen Devices die door Opdrachtgever worden aangeleverd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dit beheer zowel op locatie(s) van Opdrachtgever als op locatie(s) van Opdrachtnemer in Nederland, die eventueel zijn ingericht ten behoeve van voorraadbeheer voor Opdrachtgever. In dat laatste geval is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de juiste condities (klimaat, verzekering, beveiliging, toegang, etc). Opdrachtgever is gerechtigd om deze ruimte te betreden om bijvoorbeeld controles uit te voeren of om een proces verbaal van levering op te stellen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het transport tussen locatie(s) van Opdrachtnemer en van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer houdt de voorraadadministratie bij in de service management tooling van Opdrachtgever en dient deze maandelijks te rapporteren. Bij het naderen van de minimale voorraad doet Opdrachtnemer tijdig een verzoek aan de Opdrachtgever een bestelling te

plaatsen voor het aanvullen van Devices en/of Accessoires. Opdrachtnemer doet eveneens tijdig een verzoek om overtollige Devices en/of Accessoires af te laten voeren naar Domeinen.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van de CMDB in de service management tooling van Opdrachtgever voor de Devices in scope van de Servicedesk dienstverlening. Dit betreft het initieel opvoeren van nieuw ontvangen Devices, en het vervolgens onderhouden van diverse gegevens die gekoppeld zijn aan het device (locatiegegevens, status, eigenaarschap etc.).

Opdrachtgever bepaalt de inhoud van de maandelijks door Opdrachtnemer uit te voeren steekproef op alle beheerde items. De steekproef is een percentage (2%) van de volledige set aan beheerde actieve items en vindt plaats op basis van list-to-floor.

CMDB	GOUD	ZILVER	BRONS
Nauwkeurigheid m.b.t. locatie/eigenaarschap actieve Devices en voorraad	Minimaal 97%	Minimaal 95%	Minimaal 93%

j. Rapportages

Opdrachtnemer wordt gevraagd volgens de gebruikelijke vormen van rapportage op maand- of kwartaalbasis inzicht te geven in de niveaus van geleverde dienstverlening, en te rapporteren of deze conform afspraak is.

k. Overleggen met Deelnemer

De governance voorziet in overleggen op vier niveaus:

- Operationeel Overleg, minimaal 1 keer per week
- Service Review Overleg (SRO), 1 keer per maand
- Contract Review Overleg (CRO), 1 keer per kwartaal
- Strategisch, 1 keer per jaar

Voornoemde overleggen zullen op een af te stemmen locatie bij de Opdrachtgever plaats vinden of online. De verslaglegging wordt verzorgd door de Opdrachtnemer. De rollen, welke deel moeten nemen aan de diverse overleggen, worden vastgelegd in de overeen te komen DAP. In de DAP zal ook worden vastgelegd wie de voorgenoemde rapportages dienen te ontvangen.

l. Procesmatige werkzaamheden

Als onderdeel van de gevraagde dienstverlening wordt van Opdrachtnemer verwacht operationeel invulling te geven aan de ITIL-processen zoals die kent:

- Incident Management;
- Problem Management;
- Change Management;
- Configuratiemanagement.

m. Transitie en overige projecten

Naast de reguliere operationele Servicedesk-activiteiten zal Opdrachtnemer worden gevraagd zijn bijdrage te leveren aan de transitie en incidenteel aan andere projecten. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken als daarom wordt verzocht.

Het is voor Opdrachtgever in dit stadium niet mogelijk om vooraf aan te geven hoeveel inzet vanuit Opdrachtnemer hiervoor nodig is. In minicompetitie zal daarom worden gevraagd om een concept Plan van Aanpak, met een 'open boek' prijsparagraaf, die zoveel mogelijk gebaseerd is op de standaardtarieven, zoals die in deze aanbesteding in de Bijlage G – Prijsformulier door Inschrijver zijn opgegeven.

NB: Tijdens de transitie zullen de onder m. benoemde processen en bijbehorende kennis onder regie van de Opdrachtgever worden overgedragen van de latende naar de nieuwe Opdrachtnemer.

2.2.6 Programma van Eisen Servicedesk

In onderstaande tabel is het Programma van Eisen voor deze Opdracht opgenomen. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Functionele Specificaties
Algemeen
1. Opdrachtnemer voert opdracht uit conform de in paragraaf 2.2.5 onder a t/m m omschreven KPI's en prestatieniveaus en gaat akkoord met de daarbij benoemde context en uitgangspunten.
2. Opdrachtnemer voert op de Servicedesk van Opdrachtgever, alleen werkzaamheden exclusief voor Opdrachtgever uit.
3. Afhandeling van Meldingen geschiedt zowel mondeling als schriftelijk (meest digitaal) in de Nederlandse taal. Goede beheersing van de Nederlandse taal door de medewerkers in woord en geschrift is vereist.
4. Opdrachtnemer conformeert zich aan de openingstijden van Opdrachtgever. In drukke of rustige periodes kunnen de openingstijden tijdelijk worden aangepast. De openingstijden kunnen ook structureel worden verlengd of verkort. Opdrachtgever zal dit tijdig in overleg aan Opdrachtnemer bekend maken.
5. Opdrachtnemer gaat akkoord dat (een deel van) de werkzaamheden in ieder geval plaatsvinden op locatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt daartoe een (hierboven omschreven) ingerichte werkplek inclusief ondersteunende applicaties beschikbaar.
6. Opdrachtnemer conformeert zich aan het gebruik van de servicemanagement tool voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
Kwaliteit & Optimalisatie
7. Opdrachtnemer gaat akkoord met het steekproefsgewijs toetsen van de kwaliteit door Opdrachtgever en met het steekproefsgewijs (al dan niet aangekondigd) aanwezig zijn van medewerkers van Opdrachtgever bij Opdrachtnemer, om de kwaliteit te toetsen.
8. Opdrachtnemer gaat akkoord dat Opdrachtgever op elk gewenst moment (opgenomen) telefoongesprekken en meldingen uit de servicemanagement tool kan controleren, al dan niet middels side-by-side controle naast medewerker(s) die werkzaamheden op de Servicedesk uitvoeren.
9. Om de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer objectief te meten maakt Opdrachtgever gebruik van klanttevredenheidsonderzoeken afgenomen via de e-mail. Opdrachtnemer gaat met deze wijze van kwaliteitsmeting akkoord.
10. Opdrachtnemer gaat akkoord dat het Opdrachtgever vrij staat om gedurende de looptijd van het contract een andere vorm van klanttevredenheidsonderzoek(en) en scoremethodiek te hanteren.

11. Opdrachtnemer garandeert dat zij Opdrachtgever ondersteunt bij het verder optimaliseren van het IV-proces, zoals dit in dit document omschreven is voor de Servicedesk.
Integriteit, Veiligheid, Beveiliging (Security) en Geheimhouding
12. Opdrachtnemer conformeert zich aan het informatiebeveiligingsbeleid uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Voor meer informatie zie website Baseline informatiebeveiliging Overheid Informatieveiligheid - Digitale Overheid
13. Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie van zijn personeel met betrekking tot de eisen ten aanzien van veiligheid en vertrouwelijkheid die Opdrachtgever hanteert.
14. Opdrachtnemer garandeert alleen systemen en applicaties te gebruiken die zijn goedgekeurd door Opdrachtgever. Indien de wens bestaat van Opdrachtnemer voor het inzetten van een nieuwe applicatie of systeem, dient zij deze aan te vragen middels de voorgeschreven procedure. Ten alle tijde zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er geen applicaties of systemen worden gebruikt die niet voldoen aan de beveiligingseisen van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt per nieuwe applicatie of systeem, of zij wel of geen goedkeuring verleent.
15. Toegang tot de locaties van Opdrachtgever wordt conform het beveiligingsbeleid van Opdrachtgever geregeld. Op die locaties waar personeel van Opdrachtnemer sleutels en/of toegangspassen van Opdrachtgever in het bezit heeft, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt Opdrachtnemer aansprakelijk gesteld.
16. Bij extern gebruik van applicaties van de Opdrachtgever dient Opdrachtnemer per medewerker van Opdrachtnemer, toestemming te hebben ontvangen van Opdrachtgever.
17. Alle ingezette medewerkers moeten bij Opdrachtgever bekend zijn en krijgen een eigen gebruikersnaam en wachtwoord (conform het Opdrachtgeverbeleid) tegen een gecontroleerde identiteit. Authenticatie is persoonlijk en mag nooit worden overgedragen aan andere personen. Doorlooptijd voor het aanmaken van een account en toegangspas duurt 5-10 werkdagen.
Werkprocessen
18. Opdrachtnemer conformeert zich aan alle door Opdrachtgever voorgeschreven werkwijzen, processen, procedures en werkinstructies voor zover deze betrekking hebben op de dienstverlening die Opdrachtnemer levert. Opdrachtnemer wordt gevraagd op deze voorgeschreven processen, procedures, werkwijzen en werkinstructies gevraagd en ongevraagd verbeteradviezen te geven. Opdrachtgever bepaalt op basis van deze verbeteradviezen of en hoe voorgeschreven processen, procedures, werkwijzen en werkinstructies aangepast worden.
19. Alle systeemhandelingen van medewerkers van Opdrachtnemer moeten tot personen herleidbaar zijn.

Uitvoering en aansturing
20. Opdrachtnemer dient zelf het gehele Workforce management van deze opdracht uit te voeren inclusief het opstellen van de forecast. Opdrachtnemer dient zelf Workforce management in te richten.
21. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het treffen van maatregelen ten behoeve van de afhandeling van in volume sterk fluctuerend inkomend telefoon- en emailkanalen (Klantcontacten).
22. Dagelijkse operationele aansturing van de Servicedesk vindt plaats door coördinator/teamleider van Opdrachtnemer. Deze coördinator/ teamleider rapporteert operationeel aan de Service Delivery Manager van Opdrachtgever en is aanwezig bij de door Opdrachtgever aangegeven overleggen.
Personeel & Functieprofiel
23. De Opdrachtnemer voorziet in personeel dat voldoende geschoold is om de werkzaamheden die in dit document zijn beschreven adequaat uit te voeren.
24. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor kennisborging over verschillende medewerkers, zodat het uitvoeren van de werkzaamheden binnen SLA niet in gevaar komt, ook niet in geval van vakantie of verlof.
25. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat medewerkers een representatief voorkomen hebben en in staat zijn om met hiërarchische gevoeligheden om te gaan, zowel verbaal als non-verbaal.
26. De volledige HR-zorg (beoordelingscyclus, verzuim, ontslag, etc.) van de medewerkers van de Opdrachtnemer wordt door Opdrachtnemer zelf uitgevoerd. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat tijdens de looptijd van de Overeenkomst (uitvoering van de dienstverlening), Opdrachtgever hier geen hinder van ondervindt. Adequate vervanging tijdens verlof of ziekte is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
Eisen inzake Rapportages
27. Opdrachtnemer gaat akkoord met het aanleveren van managementrapportages. Wijzigingen in de inhoud van de managementrapportage op verzoek van de Opdrachtgever worden kosteloos met ingang van de opvolgende maand doorgevoerd.
28. Opdrachtnemer levert per kwartaal een assetrapportage aan die dient als basis voor de maandelijkse facturatie.
Contractbesturing
29. Voor Opdrachtgever is het van belang dat coördinatie van alle samenhangende activiteiten is gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie met Opdrachtgever op tactisch en operationeel niveau elk via één vaste contactpersoon plaatsvindt. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.

30. Opdrachtnemer neemt deel aan het Operationeel overleg. In dit overleg wordt de dagelijkse gang van zaken besproken, daarvan acties vastgelegd, geprioriteerd en uitgevoerd.
31. Op Servicemanagement niveau vinden naar behoefte van Opdrachtgever evaluatiegesprekken plaats tussen een door de diensten van Opdrachtgever aangewezen contactpersoon en vaste accountmanager van Opdrachtnemer. Onderwerpen die tijdens de evaluatiegesprekken aan de orde komen, betreffen o.a.: aantallen, logistiek en kwaliteit van de dienstverlening.
Eisen transitie
32. De transitie dient binnen de door Opdrachtnemer voorgestelde tijdplanning gerealiseerd te worden.
33. Indien de Nadere overeenkomst expireert zal Opdrachtnemer volledig en kosteloos meewerken, bij overdracht/ transitie van activiteiten zodat de kwaliteit van uitvoering gewaarborgd blijft gedurende de overeengekomen transitieperiode.
34. Opdrachtnemer stelt zich samenwerkingsgericht op bij zijn instroom-transitie.
35. Opdrachtnemer garandeert continuïteit en kwaliteit tijdens zijn exit-transitie.
Eisen Financieel
36. Voor de dienstverlening zijn voorraadbeheer, transport en logistiek (inslag, opslag, overslag, uitslag) met inbegrip van klimaatbeheersing, beveiliging, bewaking verzekering, rapportages en het verwerken en milieuverantwoord afvoeren van verpakkingen en retourstromen integraal ingeprijsd in de door Opdrachtnemer in Bijlage G opgegeven prijscomponent "Servicedesk per locatie".
37. Na afronding van de instroom-transitie en na het overdrachtmoment hanteert Opdrachtgever de tarieven zoals door Opdrachtnemer aangeboden (conform structuur Bijlage G).

2.3. Menukaartdiensten

Los van de Servicedesk dienst kunnen Opdrachtgevers naar behoefte Nadere oproepen tot mededinging doen voor Menukaartdiensten. De hierin ondergebrachte verschillende typen logistieke werkzaamheden zijn omschreven en van KPI's voorzien in Bijlage G – Invulformulier Prijzen.

In het vervolg van deze paragraaf Eisen en Wensen met betrekking tot de schaalbaarheid van opslag, de schaalbaarheid in bemensing, en de levering van (anonieme) pakketten aan huis.

2.3.1. Schaalbaarheid in opslag van Producten en bijbehorende materialen

Eisen schaalbaarheid	
E 2.3.1.1	Tijdens het uitvoeren van zijn activiteiten zorgt Opdrachtnemer tot het moment van afleveren van bestelde Producten en materialen voor een klimaat-beheerste, beveiligde, bewaakte en verzekerd opslag en transport daarvan.
E.2.3.1.2	In zijn opslagplaats zorgt Opdrachtnemer ervoor, dat de voorraad die aan Opdrachtgever toebehoort, of die voor Opdrachtgever bestemd is, als zodanig op het zicht herkenbaar is voorzien van de naam van Opdrachtgever, en in afzonderlijke afgesloten ruimtes wordt bewaard.
E 2.3.1.3	Waar een aflevering van een Product of materiaal onverhoopt niet succesvol wordt afgerond, zorgt Opdrachtnemer voor bewaring van de leveringen in een beveiligde opslagvoorziening.

Wens schaalbaarheid													
W 2.3.1.1	Inschrijver/Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid van opschaling van opslagcapaciteit van Producten en materialen, zodat hij binnen een vaste termijn gegarandeerd beveiligde tijdelijke extra opslagcapaciteit beschikbaar kan stellen. Bijvoorbeeld voor bulkopslag van personal printers, of bij bijzondere projecten als uitwijk van voorraden van Deelnemers: <table><tr><th>Opslagcapaciteit:</th><th>Waardering:</th></tr><tr><td>100 pallets binnen 30 kalenderdagen</td><td>50 punten</td></tr><tr><td>100 pallets binnen 14 kalenderdagen</td><td>75 punten</td></tr><tr><td>200 pallets binnen 30 kalenderdagen</td><td>100 punten</td></tr><tr><td>200 pallets binnen 14 kalenderdagen</td><td>125 punten</td></tr><tr><td>400 pallets binnen 14 kalenderdagen</td><td>150 punten</td></tr></table> Op deze wens kruist Inschrijver in Bijlage F de (1) optie aan, waar hij in zijn dienstverlening op verzoek maximaal aan kan, wil en zal voldoen. Waar Inschrijver voor de grotere of grootste variant kiest, dient hij als Opdrachtnemer ook de kleinere/lichtere varianten in te kunnen vullen.	Opslagcapaciteit:	Waardering:	100 pallets binnen 30 kalenderdagen	50 punten	100 pallets binnen 14 kalenderdagen	75 punten	200 pallets binnen 30 kalenderdagen	100 punten	200 pallets binnen 14 kalenderdagen	125 punten	400 pallets binnen 14 kalenderdagen	150 punten
Opslagcapaciteit:	Waardering:												
100 pallets binnen 30 kalenderdagen	50 punten												
100 pallets binnen 14 kalenderdagen	75 punten												
200 pallets binnen 30 kalenderdagen	100 punten												
200 pallets binnen 14 kalenderdagen	125 punten												
400 pallets binnen 14 kalenderdagen	150 punten												

2.3.2. Schaalbaarheid in bemensing

Eisen

Eisen schaalbaarheid	
E 2.3.2.1	Tijdens het uitvoeren van zijn activiteiten zorgt Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever voor een toereikende bemensing van zijn activiteiten en projecten.
E.2.3.2.2	De ingezette medewerkers zijn voor een goede uitvoering van hun activiteiten in voldoende mate geschoold, met beheersing van de Nederlandse taal op CEFR b1 niveau, beschikken over een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG), dragen bedrijfskleding en zijn voor hun opdracht toereikend geïnstrueerd.
E 2.3.2.3	Op verzoek van Deelnemer stelt Opdrachtnemer een deskundige team-coördinator aan die ter plaatse van een project op locatie van Opdrachtgever fysiek aanwezig is, en die als leider van de door Opdrachtnemer ingezette medewerkers, en naar Opdrachtgever toe als enkelvoudige contactpersoon optreedt. De team-coördinator beheerst de Nederlandse taal op CEFR B2 niveau.
E.2.3.2.4	Opdrachtnemer geeft voorafgaand aan een projectopdracht als bedoeld in W.2.3.2.1 schriftelijk de contactgegevens van het in te zetten team van medewerkers door, en geeft aan wie de coördinator van dat team is.

Wens 2.3.2.1

Wens "Schaalbaarheid in bemensing"	
W 2.3.2.1	Inschrijver/Opdrachtnemer beschikt over de mogelijkheid van tijdelijke opschaling van medewerkers, zodat hij binnen een vaste termijn na schriftelijk verzoek gegarandeerd een spoedproject voor de duur van één of enkele weken op locatie van Deelnemer kan uitvoeren. Bijvoorbeeld een spoedinrichting op locatie van vaste werkplekken, inclusief kabelmanagement en afvoer van oude Devices. Op deze wens kruist Inschrijver in Bijlage F de (1) optie aan, waar hij in zijn dienstverlening op verzoek maximaal aan kan, wil en zal voldoen.
Uitvoeringscapaciteit bovenop reguliere organisatie:	
	binnen 30 kalenderdagen 10 fte
	binnen 30 kalenderdagen 20 fte
	binnen 14 kalenderdagen 10 fte
	binnen 14 kalenderdagen 20 fte
	binnen 7 kalenderdagen 10 fte
Punten	
	25
	50
	50
	75
	100

2.3.3. Levering (anonieme) pakketten aan huis

Eisen

Eisen schaalbaarheid	
E 2.3.3.1	Bij Nadere overeenkomst kan een Deelnemer Opdrachtnemer opdragen om onderstaand aanvullend proces "<i>Levering aan huis</i>" uit te (doen) voeren: 1) Deelnemer stuurt, per type Device, een lijst met mobiele nummers naar de opdrachtnemers van de bestaande IWR Raamovereenkomsten hardware (verder ook: Resellers); 2) Reseller geeft de leveringsopdracht door aan Opdrachtnemer; 3) Opdrachtnemer stuurt een sms-bericht naar de Medewerker van Deelnemer met een uitnodiging voor een afspraak; 4) Opdrachtnemer stuurt de door hem opgestelde stickercode naar de Reseller; 5) Reseller plakt de AMDB sticker én de bezorgsticker met adresgegevens op de verpakking van het desbetreffende Device; 6) Opdrachtnemer haalt het Device op bij betreffende Reseller; 7). Registratie in systemen: a. Reseller zorgt dat het Device in de juiste tenant van ABM (Apple Business Manager) staat; of: b. Reseller draagt zorg voor het tijdig aanleveren van de Hash codes van de Windows Devices zodat deze 24 uur van te voren kunnen worden opgenomen in de juiste (Microsoft) tenant; 8) Medewerker van Deelnemer maakt een afspraak en geeft een afleveradres door (kan dus ook kantoor van Deelnemer zijn); 9) Medewerker krijgt van Opdrachtnemer een QR-code die benodigd is voor verificatie; 10) Opdrachtnemer stuurt op de dag vóór levering een herhaling van de bevestiging inclusief een naam en foto van de bezorger; 11) Medewerker kan in de vooravond tot 21:00 uur de gemaakte afspraak nog aanpassen; 12) Bij aflevering aan de Medewerker scant Opdrachtnemer de QR-code en levert hij het pakket af. De gehele leverketen is voor Opdrachtgever online "live" te volgen. Voor de statusmelding in deze omgeving zijn verschillende situaties mogelijk: 1) Bij Reseller; 2) Onderweg; 3) Afgeleverd; 4) Mislukt.

	Bij afspraak vóór 12:00 uur, zorgt Opdrachtnemer op de werktijden van werkdagen voor next-business-day-delivery. Afleveren 's avonds of in het weekend is mogelijk tegen meerprijs. Aflevermomenten worden aangekondigd in een venster van maximaal 4 uur. Aankomst van de bezorger wordt een kwartier voor het bezorgmoment per sms-bericht aan de Medewerker van Deelnemer doorgegeven. Op het moment dat een levering aan huis dreigt te mislukken meldt Opdrachtnemer's bezorger dit aan Opdrachtnemer. De bezorger vertrekt niet eerder bij het bezorgadres dan nadat daar door Opdrachtgever toestemming voor is gegeven. Bij "mislukt" wordt het pakket afgeleverd op de door Opdrachtgever op te geven locatie: Foto van de voordeur van het afleveradres als bewijs van leverpoging wordt door Opdrachtnemer digitaal aan Opdrachtgever toegestuurd. 2^e afleverpoging (inclusief "over night" opslag in beveiligd magazijn is mogelijk tegen meerprijs. Doorlooptijden van bezorgmomenten zijn 6 minuten. Verder zijn alle doorlooptijden door Deelnemer op te vragen.
--	--

2.3.4 MDM-Beheer

Met het MDM-platform van Rijkswaterstaat worden applicaties aangeboden aan mobiele gebruikers van smartphones en tablets. Alle gebruikers krijgen de persoonlijke productiviteit suite BlackBerry: Work (inclusief Tasks, Notes en Edit), de Teams app en de Service info app aangeboden. Daarnaast kent het platform nog een aantal specifieke doelgroepen met aanvullende apps die alleen voor deze doelgroep op Tablets worden aangeboden. In principe bevinden de medewerkers van Opdrachtnemer zich op een locatie naar eigen keuze. Opdrachtgever biedt de medewerkers alleen een inrichting op basis van het Corporate Owned Personal Enabled (COPE) model.

Het huidige MDM BB-UEM platform (acceptatie en productie) omvat verschillende platforms en servers: vijf Core servers; vier BEMS servers; vier Proxy servers; vier Control servers; vier Fall back servers; diverse databases; een loadbalancer en een beheerserver (via steppingstone).

Het MDM-beheer kent de reguliere IT-beheertaken: Beheren van gebruikers en Devices (autorisatie en configuratie) in het MDM-platform, functioneel én technisch applicatiebeheer, incident, Problem en change management, rapportages. Daarnaast dient Opdrachtnemer via preventief, correctief en adaptief onderhoud (patches, updates en upgrades) de MDM-Beheer omgeving up-to-date te houden. Naast de MDM productie-omgeving beheert Opdrachtnemer ook de MDM test- en Acceptatieomgeving. Tenslotte dient Opdrachtnemer proactief te adviseren over nieuwe ontwikkelingen. Voor MDM-Beheer worden op de locaties van Opdrachtgever geen werkplekken beschikbaar gesteld. Er kan gebruik worden gemaakt van Opdrachtgever's netwerk door middel van telewerken.

Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen er aanpassingen van het MDM-platform plaatsvinden door (gedeeltelijke) vervanging door een andere oplossing (bijvoorbeeld MS Intune). Hierop zal door Opdrachtnemer geanticipeerd moeten worden. Opdrachtnemer dient actief bij te dragen aan dergelijke ontwikkelingen door o.a. kennis en ervaring in te brengen.

Daarbij wordt ook verwacht dat de Opdrachtnemer na de overgang gedurende een bepaalde periode het beheer blijft uitvoeren en zodoende ook inzet kan leveren bij de overgang naar- en implementatie van een nieuw product.

Uren die buiten de standaard dienstverlening vallen mogen, na schriftelijk akkoord Opdrachtgever, onder een Speciale dienst-opdracht op basis van projecturen in rekening worden gebracht. Tevens wordt de Opdrachtnemer gevraagd, voorstellen te doen voor verbeteringen en daarin een actieve rol te spelen door "mee te denken".

Ten opzichte van de servicedesk dienstverlening bestaat een zekere overloop in werkzaamheden. Dat ziet op het (her)installeren van Devices, het oplossen van MDM-gerelateerde incidenten op de Devices en het toevoegen, muteren en verwijderen van gebruikersaccounts en Devices. Opdrachtnemers MDM-Beheer is voor de servicedesk ICT van Opdrachtgever één van de 2e lijns oplosgroepen. De oplosgroep beantwoordt de vragen van gebruikers, die door middel van geregistreerde meldingen via Topdesk worden doorgezet. In verreweg de meeste gevallen is de Servicedesk ICT verantwoordelijk voor het terugkoppelen van het antwoord aan de gebruiker. Op basis van communicatiecomplexiteit en praktische waarde kan in voorkomende gevallen de medewerker van de oplosgroep MDM-Beheer het antwoord rechtstreeks aan de gebruiker communiceren en zal daarbij in overleg met de Servicedesk contact opnemen met de gebruiker.

Eisen:

MDM beheer	
E 2.3.4.1	Functionele beschikbaarheid van het BlackBerry UEM platform (BB-UEM) is minimaal 99,8% per maand. (Beschikbaarheid onderliggende hardware is verantwoordelijkheid van Opdrachtgever)
E 2.3.4.2	Voor MDM-beheer gelden de voor de Servicedesk-dienst benoemde Eisen a tot en met f op gelijke wijze.
E 2.3.4.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever steeds tijdig over te verwachten wijzigingen aan het MDM-platform.

2.4. Procesoptimalisatie

Voor ieder van de dienstvormen Servicedesk en Menukaart wensen Deelnemers de opdracht te gunnen aan Opdrachtnemers, die vanuit een win-win gedachte proactief zoeken naar optimalisatie van bedrijfsprocessen.

Wens 2.4.1

Wens "Optimalisatie"	
W.2.4.1	Uw onderneming beschikt over een aantoonbaar effectief optimalisatieproces rondom uw (Servicedesk- en Menukaart) dienstverlening, en u bent bereid de structurele kostenbesparingen die u - bij minimaal gelijkblijvende kwaliteit - realiseert, in de vorm van korting op de geldende vergoeding per maand aan uw opdrachtgever ten goede te laten komen:
	Punten
0% van de besparing	0
10% van de besparing	25
20% van de besparing	50
30% van de besparing	100

Van de vier mogelijkheden in Bijlage F **maximaal één** (1) keuze confirmeren.

2.5. Voorwaarden Tarieven

Eisen

Tarieven	
E 2.4.1	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijs- of tariefstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening zijn voor rekening van Inschrijver.
E 2.4.2	De gestanddoeningstermijn van Nadere offertes is vast en bedraagt 60 kalenderdagen vanaf moment van verzending van de Nadere offerte.

De Overeengekomen Tarieven voor IWR2026|WpHW Diensten worden gedurende de contractperiode tot 01-01-2029 niet geïndexeerd. Bij het vaststellen van de Tarieven voor de Diensten zoals die daarna gaan gelden, vindt indexering na 1-1-2029 éénmaal per jaar plaats met een percentage tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100"¹'. Hierbij geldt het cijfer van het vierde kwartaal van het voorafgaande jaar als vergelijking.

¹ <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1762851321679>

De tariefaanpassing die met ingang van 2029 jaarlijks aan de hand van dit indexcijfer wordt doorgevoerd, wordt gebaseerd op de prijsfluctuatie zoals die heeft plaatsgevonden over het laatste kalenderjaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de aanpassing. Hiertoe wordt het laatst openbaar door CBS gepubliceerde indexcijfer gebruikt als einddatum van de te beschouwen periode. De begindatum wordt verkregen door hier vier (4) kwartalen vanaf te trekken.

Het uit de indexering voortvloeiende percentage wordt door CCM vastgesteld, die daarover Opdrachtnemer informeert. De resulterende gewijzigde Tarieven worden vervolgens vastgelegd als een wijziging op de Raamovereenkomst.

Deel 2: Beheer en Organisatie

3. Toelichting Beheer en organisatie

3.1. Governance bij het Rijk

Binnen de rijksoverheid vinden veel organisatorische en technische ontwikkelingen plaats. In onderstaande paragraaf zijn de verschillende voor deze aanbesteding relevante actoren beschreven. De actoren zijn onderverdeeld in rollen. Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten verschuiving van rollen tussen de overheidsorganisaties plaatsvindt.

3.2. Actoren

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

Actoren Opdrachtgever	Omschrijving
Deelnemers	Een overheidsorganisatie, inclusief rechtsopvolgers onder algemene titel, namens wie de Aanbesteding wordt uitgevoerd en de Overeenkomst wordt gesloten en die de Producten en Diensten kunnen afnemen. Een limitatieve lijst van Deelnemers is opgenomen als Bijlage 13 – Opgave Deelnemers aan de Raamovereenkomst. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.20 ARBIT-2022.
Decentraal Contractmanagement (DCM)	Decentraal Contractmanagement (DCM) vertegenwoordigt de Deelnemer op operationeel niveau en betreft de totstandkoming en uitvoering van de Nadere overeenkomst tussen Deelnemers en Opdrachtnemer. DCM kan worden ondersteund door onder meer servicemanagement, leveranciersmanagement en productmanagement van de Deelnemer. DCM is het eerste escalatiepunt bij de Deelnemer binnen een NOK.
Management Deelnemer	Deze functionaris is verantwoordelijk voor de inzet van mensen en middelen bij de Deelnemer en is het 2 ^e escalatiepunt binnen een NOK bij de Deelnemer. In geval dat DCM en Opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken bij de eerste escalatie, wordt opgeschaald naar het 2 ^e escalatieniveau naar het management van de Deelnemer. CCM wordt vanaf dat moment geïnformeerd en, indien door Deelnemer gewenst, bij dit overleg op 2 ^e escalatieniveau betrokken, conform de dan van kracht zijnde DAP van de Deelnemer.
Centraal Contractmanagement (CCM)	De functionaris, die namens de Categorie IWR en Deelnemers het contractmanagement over de Raamovereenkomst voert. Deelnemer overstijgende belangen aangaande de Raamovereenkomst worden uitgevoerd door CCM. Het contractmanagement over de uitvoering van de Nadere overeenkomst voert het DCM uit. CCM is het 1 ^e escalatiepunt voor Deelnemer en Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst (ROK).

Categoriemanager IWR	Categoriemanager IWR is (gedelegeerd) Hoofdopdrachtgever op het gebied van de totstandkoming van de Raamovereenkomst via de aanbesteding en is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het Centraal Contract Management (CCM). De Categoriemanager is het 2 ^e escalatieniveau met betrekking tot de Raamovereenkomst (ROK).
Hoofdopdrachtgever	Dit is de Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de minister van Economische Zaken en Klimaat (Min EZK). Dit is de rechtspersoon, die als formele wederpartij van Opdrachtnemer ten behoeve van de Aanbestedende dienst en de Deelnemende diensten met Opdrachtnemers de Raamovereenkomst sluit. In de praktijk wijst deze Hoofdopdrachtgever de categorie IWR aan als (gedelegeerd) Opdrachtgever om het beheer over de betreffende Raamovereenkomst te voeren. De Hoofdopdrachtgever is het 3^e escalatieniveau met betrekking tot de ROK. Deze rol wordt uitgevoerd door de Coördinerend Directeur Inkoop (CDI) van Min EZK/LVVN. (Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.22 ARBIT-2022).
Systeem Integrator (SI) (Optioneel)	Dit is de entiteit die voor één of meer Deelnemers zorg draagt voor de vaststelling van de behoefte aan Producten en Diensten van de Deelnemer en bestellingen initieert namens de Deelnemer. 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	Het organisatieonderdeel van Opdrachtnemer dat in de context van de uitvoering van deze raamovereenkomst verantwoordelijk is voor het indienen van meldingen zoals Incidenten, problemen en vragen of bestelaanvragen vanuit de Deelnemers.
Servicemanager & Accountmanager	Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer de Overeenkomst bestuurt. Deze kan worden ondersteund door een technisch inhoudelijke expert. De servicemanager is het 1 ^e escalatieniveau.
Chief Technology Officer (CTO)	Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer inhoudelijk verantwoordelijk is voor de dienstverlening. De CTO (of gelijkwaardig) is het 2 ^e escalatieniveau.

Procuratiehouder	Dit is de functionaris, die verantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening van Opdrachtnemer binnen Nederland en volgens het Handelsregister Kamer van Koophandel handelingsbevoegd is. De Procuratiehouder is het 3 ^e escalatieniveau.
-------------------------	--

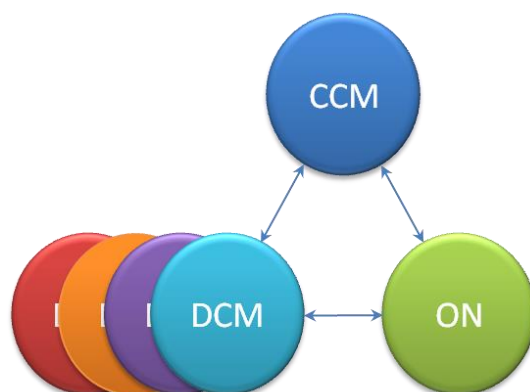
3.3. Overleg

De onderstaande overleggen worden onderscheiden voor de Raamovereenkomst.

Soort	Frequentie	Hoofdopdrachtgever	Opdrachtnemer	Opmerkingen
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



Figuur 1. Contractorganisatie

CCM 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 Hoofdoordrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer vindt periodiek overleg plaats. De feitelijke inrichting van deze overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Hoofdoordrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient direct na het sluiten van de Raamovereenkomst in samenspraak met het CCM een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen, waarin de werkafspraken worden vastgelegd. Dit aan de hand van het Template DAP CCM zoals opgenomen in Bijlage III.

3.5.2. Decentrale DAP

Opdrachtnemer en Deelnemer respectievelijk de Systeem Integrator kennen een eigen afzonderlijk overleg. Afspraken tussen Opdrachtnemer en Deelnemer respectievelijk de Systeem Integrator worden in een afzonderlijk DAP tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer vastgelegd. Het houden van dit overleg en het opstellen van het DAP is van toepassing vanaf het moment dat de Deelnemer Diensten afneemt bij de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient direct na het sluiten van een Nadere overeenkomst in samenspraak met het DCM een DAP op te stellen, waarin de werkafspraken worden vastgelegd. Dit aan de hand van het Template DAP DCM zoals opgenomen in Bijlage IV.

3.6. Serviceherstelmaatregelen

Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen en uitvoeringsvoorwaarden die daaraan in de Raamovereenkomst, in Bijlage 2 of in Nadere overeenkomsten zijn gesteld, waaronder de situatie dat normen zoals vastgelegd in Bijlage 11– Normen en Service credits, worden overschreden, staat de DCM respectievelijk het CCM, naast het gestelde in de ARBIT 2022 met betrekking tot ontbinding van de Raamovereenkomst, een aantal serviceherstelmaatregelen ter beschikking:

- escalatie;
- Service credit regime;
- evaluatie en verbeterplan;
- Step-in rights;
- audits.

Indien genoemde maatregelen onvoldoende resultaat opleveren is ontbinding van de Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomsten en/of schadevergoeding de uiterste consequentie.

Escalatie

Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden de betrokken partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst dan wel Nadere overeenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal drie escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Deelnemer tegen wie Opdrachtnemer tekortschiet zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer tekort is geschoten. De Partijen zijn verplicht om

de vertegenwoordigers voor het toepasselijke escalatieniveau binnen vijf Werkdagen ter beschikking te stellen.

Voordat de in de vorige alinea aangegeven overleggen plaatsvinden, meldt de Deelnemer zich met operationele onderwerpen (o.a. Incidenten) of met betrekking tot logistieke zaken bij de servicedesk van de Opdrachtnemer. Bij onvoldoende resultaat via het initiële loket, kunnen de bij de Deelnemer daartoe aangewezen personen of het CCM escaleren naar het daarvoor door de Opdrachtnemer aan de Deelnemer specifiek toegewezen accountteam. In dit team zijn alle relevante expertises vertegenwoordigd en het geldt als eerste escalatieniveau.

In geval het aanspreken van het eerste escalatieniveau naar het oordeel van de Deelnemer of het CCM tot onvoldoende resultaat leidt, wordt geëscaleerd naar het tweede escalatieniveau. De Opdrachtnemer stelt voor eigen rekening de nodige mensen en middelen ter beschikking om de tekortkoming(en) te verhelpen en herhaling daarvan te voorkomen (indien het CCM en de Deelnemer dat wensen, in het kader van een verbeterplan). Daarnaast rapporteert de Opdrachtnemer aan het CCM en de Deelnemer over de voortgang. Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen.

Het derde escalatieniveau is de functionaris, die bij de Opdrachtnemer eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland.

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.

Service credit regime

In artikel 11 van de Raamovereenkomst en in deze Bijlage 02 zijn de normen opgenomen waar de Prestatie aan moet voldoen. In Bijlage 11 – Normen en Service Credits is het Service Credit mechanisme beschreven dat de Hoofdopdrachtgever respectievelijk de Deelnemer tot hun beschikking hebben als de Prestatie niet aan de eisen voldoet.

Het recht om een sanctie of Service credit toe te kennen ligt daarmee bij CCM en DCM.

4. Algemeen beheer en organisatie

Eisen

Nr	Omschrijving
E4.1.1	De kwaliteit en de kosten van de Prestatie zijn voor alle Deelnemers gelijk met uitzondering van de kosten voor Levering van de Prestatie op Locatie buiten Europees Nederland.
E4.1.2	De Opdrachtnemer heeft - om de in deze Bijlage geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde.
E4.1.3	Alle aangeboden Diensten dienen te voldoen aan alle wettelijke eisen die hieraan door de Nederlandse overheid en de Europese Unie worden gesteld (bijvoorbeeld ARBO-normen, veiligheids- en milieunormen).
E4.1.4	Vervallen.
E4.1.5	Alle informatie-uitwisseling met de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij het CCM toestemming verleent om specifieke informatie-uitwisseling in een andere taal te laten plaatsvinden.
E4.1.6	Het CCM heeft zonder toestemming van de Opdrachtnemer of van de Deelnemer toegang tot alle informatie met betrekking tot de Raamovereenkomst, als ook de informatie van de Nadere overeenkomsten tussen Deelnemer en Opdrachtnemer (uitgezonderd informatie die valt onder een geheimhoudingsverklaring tussen Deelnemer en Opdrachtnemer).
E4.1.7	Voorafgaand aan alle door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden - zowel op Locatie als op afstand - met betrekking tot de te leveren Diensten bij Deelnemer wordt altijd de geautoriseerde contactpersoon van Deelnemer geïnformeerd.
E4.1.8	De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor de Diensten voor het plegen van Onderhoud. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer toegang heeft tot de gereedschappen en de kennis van de fabrikant en toegang heeft tot de 3e lijn support van de fabrikant. Ook voor de software die de Opdrachtnemer in onderhoud heeft, is de Opdrachtnemer geautoriseerd door de fabrikant van de software om verbeterde versies en patches voor deze software te leveren.
E4.1.9	De Opdrachtnemer is niet bevoegd om zelfstandig contacten binnen de Deelnemende organisatie aan te gaan en te onderhouden buiten de afgesproken gremia/ DAP.
E4.1.10	N.v.t.

5. Governance

5.1. Algemeen

Eisen

Nr	Omschrijving
E5.1.1	Een door de Deelnemer aangewezen private of publieke partij (ook niet-Deelnemers) kan optreden namens de Deelnemer. De Opdrachtnemer beschouwt deze private of publieke partij als handelend namens de Deelnemer wanneer Deelnemer expliciet heeft aangegeven dat de bewuste partij de bevoegdheid heeft gekregen om namens de Deelnemer op te treden.
E5.1.2	De Opdrachtnemer wijst een accountteam toe aan de Deelnemers. Dit team bestaat minimaal uit accountmanager(s), service accountmanager(s), een billing specialist(en), technisch specialist(en) en projectmanager(s).
E5.1.3	De in de vorige eis genoemde functionarissen of vervangers zijn telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:00 uur.

5.2. Overleg

Eisen

Nr	Omschrijving
E5.2.1	Tussen het CCM en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Raamovereenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over: – aanpassingen en/of wijzigingen van de Raamovereenkomst; – wijzigingsverzoeken; – marktconformiteit; – uitgevoerde en uit te voeren audits; – escalaties; – performance van de Prestatie in het algemeen; – financiën; – rapportages; – service levels; – toekomstige verwachtingen. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het CCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden aangepast.
E5.2.2	Tussen de DCM en de Opdrachtnemer vindt minimaal één keer per kwartaal overleg plaats, waarbij onder meer gesproken wordt over: – aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); – (maand)rapportages; – beschikbaarheid en kwaliteit van de Prestatie; – optimalisatie van de Prestatie; – life cycle management; – innovatie en dienstontwikkeling – asset management; – service levels. Opdrachtnemer verzorgt tijdige verslaglegging van de overleggen. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het DCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden aangepast.

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

6. Serviceherstelmaatregelen

6.1. Escalatie

Eisen

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

6.2. Service Credit regime

Het Service Credit regime is één van de mogelijkheden die de Hoofdpdrachtgever en de Deelnemers tot hun beschikking hebben om actie te ondernemen als de Opdrachtnemer tekortschiet in de uitvoering van de Prestatie. In Bijlage 11 – Normen en Service Credits en in artikel 12 Raamovereenkomst, wordt de werking van dit regime nader toegelicht, en zijn de belangrijkste parameters opgenomen waarop de kwaliteit van de Prestatie wordt beoordeeld.

Eisen

Nr	Omschrijving
E 6.2.1	Indien er, naar oordeel van CCM of DCM, Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van de Prestatie of indien deze, naar oordeel van CCM of DCM, niet conform de in de Raamovereenkomst overeengekomen voorwaarden worden uitgevoerd, 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	Vervallen
E 6.2.3	DCM en/of CCM kan de oplegging van een Service Credit één maand opschorten. De termijn van het opschorten kan meerdere malen met één maand verlengd worden. DCM resp. het CCM behoudt dan het recht de opgeschorte Service Credit alsnog op te leggen, tot het moment dat de Deelnemer respectievelijk CCM schriftelijk te kennen geeft dat deze definitief vervalt.

6.3. Evaluatie en verbeterplan

Eisen

Nr	Omschrijving
E6.3.1	Wanneer Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van de Prestatie, is het zo snel mogelijk herstellen van het Gebrek de eerste prioriteit. De DCM en de CCM kunnen de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van het Gebrek - 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 DCM of CCM, de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan DCM en CCM. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen wat het tekortschieten van Opdrachtnemer in de nakoming van de Prestatie heeft 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 DCM en indien van toepassing aan het CCM. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door DCM respectievelijk CCM vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.
E6.3.5	CCM behoudt zich het recht om Opdrachtnemer uit te sluiten van Nadere opdrachten tot dat de Prestatie is verbeterd en de tekortkoming of de overschrijding is opgelost. Een detailuitwerking hiervan staat in Bijlage – 11 Normen en Service Credits

6.4. Step-in rights

Eisen

Nr	Omschrijving
E6.4.1	Als Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van een Prestatie en Opdrachtnemer niet binnen een redelijke termijn naar oordeel van DCM en/of CCM het Gebrek onvoldoende heeft hersteld, dan kan DCM en/of 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. DCM respectievelijk CCM is hierbij aanwezig als toehoorder.
E6.4.3	Wanneer Opdrachtnemer een maand na een Step-in overleg op het hoogste escalatieniveau het Gebrek nog niet heeft hersteld, dan belegt de Opdrachtnemer op verzoek van CCM wederom een overleg van zijn managementteam. In dit overleg kan CCM een dwingend advies geven aan de Opdrachtnemer over de wijze waarop het structurele probleem opgelost dient te worden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor verdere passende juridische maatregelen te treffen indien noodzakelijk.

6.5. Audit

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

Eisen

Nr	Omschrijving
E6.5.1	De Hoofdpdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit uit te laten voeren bij Opdrachtnemer. De kosten voor deze audit zijn voor de Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt, dat de Prestatie van de Opdrachtnemer niet heeft voldaan aan hetgeen daarover is overeengekomen. Opdrachtgever selecteert een geschikte derde partij om deze audit uit te voeren.

7. Online portaal

Een nadere beschrijving van het doel en de inhoud van het online portaal is opgenomen in Bijlage 12 - Online portaal.

7.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E7.1.1	De Opdrachtnemer stelt het gevraagde online portaal binnen zes weken na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst beschikbaar ter Acceptatie door Hoofdopdrachtgever. Binnen acht weken na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer de online portaal operationeel 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.
E7.1.11	Het online portaal wordt tot minimaal zes (6) maanden na afloop van de opdracht beschikbaar gesteld voor CCM en Deelnemers.
E7.1.12	n.v.t

8. Centraal loket voor contractmanagement

Bijlage 11 - Normen en Service Credits beschrijft de service levels die gelden voor het management van de Raamovereenkomst en de Diensten.

8.1. Centraal loket

Opdrachtnemer beschikt over een centraal loket dat voldoet aan de gestelde eisen. Hoofdpdrachtgever vindt een centraal loket van Opdrachtnemer van cruciaal belang voor het steeds tijdig na kunnen komen van de eisen door Opdrachtnemer.

Dit centrale loket ziet Hoofdpdrachtgever als het eerste aanspreekpunt bij Opdrachtnemer voor:

1. Het aan- en afmelden van alle Incidenten betreffende de Prestatie, die de Opdrachtnemer levert.
2. Het verschaffen van statusinformatie over Incidenten.
3. Het afhandelen van alle (informatie)verzoeken over bestellingen, Diensten, leveringen, facturen, wijzigingen en Nadere offertes.
4. De ingang voor het starten van een escalatieprocedure over bestellingen, Diensten, leveringen, facturen, wijzigingen en Nadere offertes.

Eisen

Nr	Omschrijving
E8.1.1	Opdrachtnemer heeft een toereikend bemenst centraal loket 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. Al het contact verloopt via dit centraal loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (ten minste telefoon en e-mail) mogelijk zijn. Het centraal loket is voor Hoofdpdrachtgever en Deelnemers telefonisch en per mail bereikbaar en beschikbaar gedurende de openingstijden op Werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur.
E8.1.2	Alleen door de Deelnemers geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen gedurende in dit hoofdstuk genoemde openingstijden telefonisch in contact te kunnen treden met het centraal loket.
E8.1.3	De medewerkers van het centraal loket communiceren met de geautoriseerde contactpersonen in het Nederlands, tenzij het CCM toestemming verleent om communicatie in een andere taal te laten plaatsvinden.
E8.1.4	Van elk contact met het centraal loket, dat leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, meldt de Opdrachtnemer aan het eind het referentienummer van dit contact per e-mail. Ieder contact met het loket, ook als dit niet leidt tot verdere actie, dient geregistreerd te worden.

Nr	Omschrijving
E8.1.5	Alle gemelde Incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van Incidenten plaatsvinden, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem van het centraal loket. 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).
E8.1.6	Het centraal loket is ook telefonisch bereikbaar vanuit het buitenland.
E8.1.7	In geval van telefonische communicatie is het centraal loket vanuit Nederland bereikbaar op telefoonnummers tegen nationaal of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
E8.1.8	Opdrachtnemer biedt een online toegang tot het centraal loket voor geautoriseerde personen. Deze geautoriseerde personen hebben toegang tot al de Deelnemer specifieke informatie in het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer.
E8.1.9	Geautoriseerde personen van de Deelnemer hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de online omgeving van het centraal loket.
E8.1.10	Online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen 7 * 24 uur naar de Opdrachtnemer te kunnen worden verzonden. Op een door de Opdrachtnemer online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen op Werkdagen gedurende openingstijden binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de aan te leveren informatie en de opzet van dergelijke verzoeken en meldingen kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.
E8.1.11	Ook voor Producten zonder garantie of supportcontracten kan een incident aangemeld worden. Opdrachtnemer brengt dan offerte voor reparatie uit.
E8.1.12	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 Werkuren beantwoord te worden, of de Opdrachtnemer geeft binnen 4 Werkuren aan wanneer de vraag beantwoord kan worden.

8.2 Afhandeling van meldingen via Opdrachtnemers centraal loket

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 binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn. De Deelnemer bepaalt de prioriteit (hoog, midden of laag) van de meldingen en bevestigt dit nadien op elektronische wijze.																							
E8.2.2	Het melden van Incidenten met de prioriteit 'Midden' en 'Laag' door Deelnemer verloopt of telefonisch, per e-mail of via het online portaal. Een melding ingediend gedurende de openingstijden van de servicedesk, 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 het centraal loket updates te verstrekken in elke tijdsperiode zoals aangegeven in eis E8.2.3.																							
E8.2.5	Van elke vastgelegde melding van een Incident wordt een relatie gelegd met de Dienst en type waarop de melding betrekking heeft t.b.v. rapportagemogelijkheden per Dienst.																							
E8.2.6	Een Incident is pas afgesloten als de oplossing door de Deelnemer is geaccepteerd. De Deelnemer moet binnen drie Werkdagen na afmelding van het Incident door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Indien de Deelnemer niet reageert binnen deze termijn, wordt het Incident als afgesloten beschouwd.																							
E8.2.7	Indien een Deelnemer niet, of niet tijdig heeft gereageerd en/of het Incident is onterecht gesloten, heeft de Deelnemer 3 Werkdagen de tijd het betreffende Incident te heropenen.																							
E8.2.8	N.v.t.																							
E8.2.9	Na een telefonische melding van een Incident bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.																							
E8.2.10	Na een melding van een Incident via e-mail of online bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.																							
E8.2.11	Na het verhelpen van het Incident kan er op verzoek van Deelnemer, in het bijzijn van een functionaris van Deelnemer, een test worden uitgevoerd om vast te stellen dat het Product of Dienst goed werkt.																							

E8.2.12	Indien voor de uitvoering van de Dienst toegang benodigd is op Locaties van de Deelnemer en toegang niet mogelijk is, stelt in een dergelijke situatie de Opdrachtnemer een rapport op met minimale vermelding van de gemaakte afspraak en de contactpersoon bij de Deelnemer met wie vooraf is afgestemd. Een rapport van een dergelijke gebeurtenis is input voor het overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
E8.2.13	Bij vertrek, nadat het Incident is verholpen, dient de monteur van de Opdrachtnemer zich af te melden en desgewenst een afmeldformulier te tekenen bij de lokale Contactpersoon van Deelnemer of diens plaatsvervanger.
E8.2.14	Indien als gevolg van het afhandelen van Incidenten datadragers worden vervangen, dient voldaan te worden aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 06 – Beveiliging, paragraaf 3.2 “Innemen Producten”. Deelnemer bepaalt welke van de daar beschreven eisen in zijn situatie van toepassing zijn.
E8.2.15	De Deelnemer ontvangt real time status updates van Incidenten van de Diensten per e-mail.
E8.2.16	De Deelnemer kan zelf de e-mailadressen instellen waarop de real time incidentmeldingen worden ontvangen.
E8.2.17	De Deelnemer kan zelf instellen van welke Dienst er Incident e-mailnotificaties worden verzonden per e-mail.
E8.2.18	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om zijn servicedesk te koppelen met S2C of P2P systemen van de Deelnemer. Invulling van deze wens geschiedt via een Speciale Dienst.

8.3. Garantieafhandeling

Eisen

Nr	Omschrijving
E8.3.1	Voor garantieafhandeling kunnen nooit additionele kosten doorberekend worden, mits aan de garantievoorwaarden respectievelijk de voorwaarden voor serviceverlening is voldaan.
E8.3.2	N.v.t.
E8.3.3	Bij reparatie worden uitsluitend via de Fabrikant geleverde originele onderdelen gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur. Indien de Deelnemer vooraf toestemming verleent, mogen refurbished originele OEM-onderdelen en door de fabrikant goedgekeurde onderdelen worden gebruikt. Na reparatie blijft de garantietermijn minimaal gelijk aan de initieel afgesproken garantietermijn.
E8.3.4	n.v.t.
E8.3.5	n.v.t.
E8.3.6	n.v.t.
E8.3.7	n.v.t.
E8.3.8	n.v.t.
E8.3.9	n.v.t.
E8.3.10	n.v.t.
E8.3.11	n.v.t.
E8.3.12	In het geval van Next-Business-Day (NBD) response is er uiterlijk de Werkdag na aanmelding een monteur aanwezig op de Locatie (in Nederland) van het defecte Product. De monteur analyseert en repareert.

8.4. Reparatie en onderhoud

Eisen

Nr	Omschrijving
E8.4.1	Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer reparatie en onderhoud uit van de Producten met een datadrager op de Locatie van de Deelnemer.
E8.4.2	Indien reparatie en onderhoud op Locatie van de Deelnemer wordt uitgevoerd, wordt in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) in ieder geval vastgelegd: • welke reparatie- en onderhoudsactiviteiten en voor welke Producten door Opdrachtnemer op Locatie van de Deelnemer dienen te worden uitgevoerd; • op welke wijze reparatie- en onderhoudsactiviteiten door Opdrachtnemer op Locatie van de Deelnemer wordt afgeroepen, of dat reparatie- en onderhoudsactiviteiten op een vast tijdstip en met een vaste frequentie plaatsvindt; • welk personeel (naam en functie) de Opdrachtnemer hiervoor gaat inzetten; • of dat Personeel van de Opdrachtnemer zich vooraf aanmeldt bij de Deelnemer.
E8.4.3	Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer reparatie en onderhoud uit van de Producten via een door de Fabrikant van de Producten gecertificeerd repair centre.
E8.4.4	Opdrachtnemer repareert op verzoek van de Deelnemer Producten welke buiten de garantie defect raken. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan het vervangen van een defect display van smartphones/tablets, accu's van laptops, etc. Onderzoekskosten voor een prijsopgave zijn voor rekening van de Deelnemer.
E8.4.5	Op verzoek van de Deelnemer stuurt Opdrachtnemer na reparatie van een Product een gereedmelding middels SMS, via mail of afmelding ticket Service management tool naar Opdrachtgever.

8.5. Innemen Producten

Eisen

Nr	Omschrijving
E8.5.1	Bij het innemen van Producten wordt voldaan aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 06 - Beveiliging paragraaf 3.1 "Innemen producten". Deelnemer bepaalt welke van de daar beschreven eisen in zijn situatie van toepassing zijn.

8.6. Prestatie op Locatie

Eisen

Nr	Omschrijving
E8.6.1	Het leveren van de Prestatie op Locaties buiten Europees Nederland is mogelijk als onderdeel van een Nadere overeenkomst.
E8.6.2	De medewerkers die Opdrachtnemer inzet voor het uitvoeren van de Prestatie op Locatie dienen te voldoen aan de Eisen zoals opgenomen in hoofdstuk 2 van Bijlage 06 – Beveiliging.
E8.6.3	Het personeel van Opdrachtnemer dat de Prestatie op Locatie verzorgt, wordt gecoördineerd door een functionaris van Opdrachtnemer die tevens het aanspreekpunt is voor de Deelnemer. De coördinator of diens vervanger is verantwoordelijk voor het uitvoeren van Prestatie op Locatie.
E8.6.4	Deelnemers zijn verspreid over diverse Locaties. De parkeergelegenheid die Deelnemers kunnen bieden is afhankelijk van de Locatie en het per Deelnemer gevoerde parkeerbeleid. Opdrachtnemer conformeert zich aan het bij de Deelnemer gevoerde parkeerbeleid.

8.7 Leveringsgaranties

Het doel van een Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP) is het minimaliseren van de onderbreking van bedrijfsactiviteiten en operationele risico's te beperken door ervoor te zorgen dat kritieke processen snel weer opstarten na een calamiteit. Het BCP van Opdrachtnemer moet waarborgen dat zijn vitale bedrijfsprocessen blijven functioneren tijdens en na een calamiteit, waardoor schade wordt beperkt.

Nr	Omschrijving
E8.7.1	De Opdrachtnemer dient een schriftelijk en actueel Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP) te hebben dat voldoet aan relevante normen conform ISO 22301, 2019 of vergelijkbaar. Het BCP dient binnen zes maanden na ingangsdatum (Raam-)overeenkomst te worden opgeleverd aan CCM.
E8.7.2	Het BCP dient betrekking te hebben op het totaal aan door Opdrachtnemer ingezette mensen en middelen: de toeleveringsketen, personeel, processen, locaties en technologie.
E8.7.3	Een jaarlijkse business impact analyse (BIA) dient onderdeel te zijn van het beheer om kritieke processen te identificeren.
E8.7.4	Het BCP dient na de BIA jaarlijks op de 1 ^e werkdag in februari van elk kalenderjaar te worden verwerkt in het BCP en te worden opgeleverd aan CCM.

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 Prestatie(s). Voorwaarde is wel dat het advies gerelateerd moet zijn aan de scope van de Raamovereenkomst.

10. Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren

Een nadere toelichting van het doel en de inhoud van elektronisch bestellen en factureren is opgenomen in Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren.

10.1. Bestellen

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.1.1	Uitsluitend door de Deelnemer geaccepteerde Prestaties kunnen worden besteld. Bestellingen door een Deelnemer hebben betrekking op een Locatie.
E10.1.2	n.v.t.
E10.1.3	N.v.t.
E10.1.4	Deelnemer is gerechtigd om bestellingen of delen van bestellingen te annuleren indien de levertijden niet worden nagekomen.
E10.1.5	Indien een bestelling wordt geplaatst door een niet daartoe geautoriseerde medewerker van de Deelnemer, mag deze niet in behandeling worden genomen.
E10.1.6	De Opdrachtnemer ontwikkelt na de gunning, in overleg met de Deelnemer, formulieren en templates die gebruikt zullen worden door de Deelnemers bij offerteaanvragen, bestellingen, bestelbevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. De bedoelde formulieren en templates kunnen zowel in elektronische als papieren vorm worden ontwikkeld. CCM heeft bij dit proces een coördinerende en regisserende rol.
E10.1.7	De Opdrachtnemer brengt conform de in Bijlage 16 – Proces Nadere oproep tot mededinging genoemde termijnen een offerte uit.
E10.1.8	Offertes hebben een geldigheidsduur van minimaal zestig dagen.
E10.1.9	Elke uitgebrachte offerte bevat minimaal: – beschrijving van de Prestatie; – 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 Prestatie(s) .

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 van de Diensten die in de Tarieflijst reeds overeengekomen zijn, aangevuld met werkzaamheden die niet in de Tarieflijst overeengekomen zijn.
E10.2.2	Het Tarief voor een Speciale Dienst is gebaseerd op een open begroting waarin voor prijsonderdelen zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de laagste Tarieven van de Raamovereenkomst. De procedure verloopt conform Bijlage 05 Wijzigingsprocedure.
E10.2.3	Offertes voor Speciale Diensten dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan het CCM.
E10.2.4	Het staat de Hoofdpdrachtgever of de Deelnemer die de offerte voor een Speciale Dienst heeft aangevraagd vrij de offerte te accepteren dan wel af te wijzen in het geval deze door de Hoofdpdrachtgever of de Deelnemer als 'niet marktconform' wordt beschouwd. De Hoofdpdrachtgever of de Deelnemer is in het laatste geval gerechtigd om de Speciale Dienst bij een derde af te nemen.
E10.2.5	Elke offerte wordt uitgebracht op basis van een open calculatie, en bevat minimaal: – tot op dienstniveau gespecificeerde beschrijving van de Speciale Dienst; – geldigheidsduur van de offerte; – levertermijn; – alle gehanteerde Tarieven; – opleverdatum; – afbakening en beschrijving van de levering/ Dienst.
E10.2.6	Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 60 dagen en worden uitgebracht onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst.

10.3. Elektronisch bestellen en factureren

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.3.1	N.v.t.
E10.3.2	N.v.t.
E10.3.3	Op verzoek van een Deelnemer sluit de Opdrachtnemer aan op een Deelnemer specifiek systeem voor elektronisch bestellen en factureren.

10.4. Webshop

Eisen

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

10.5. Leveren

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.5.1	De levertijd van de Prestatie vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling. De bestelling wordt binnen 1 Werkdag bevestigd door Opdrachtnemer.
E10.5.2	De Producten en Diensten dienen geleverd te worden conform de levertijden die vastgelegd zijn in de Bijlage 11 – Normen en Service Credits.
E10.5.3	n.v.t.
E10.5.4	n.v.t..
E10.5.5	n.v.t.
E10.5.6	n.v.t.
E10.5.7	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Prestatie gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit zijn en blijven en dat Diensten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen op het moment van levering.
E10.5.8	n.v.t.
E10.5.9	N.v.t.
E10.5.10	N.v.t.
E10.5.11	N.v.t.
E10.5.12	De Opdrachtnemer laat, indien de Deelnemer dat wenst, alle documentatie e.d. die door de Fabrikant van Producten wordt aangeboden bij de Deelnemer achter.
E10.5.13	Alle kosten van leveringen van Diensten zijn inbegrepen in de kosten van de Diensten zoals deze in het Invulformulier Tarieven en Nadere overeenkomst zijn vastgelegd.
E10.5.14	n.v.t.
E10.5.15	De Opdrachtnemer informeert de Besteller schriftelijk direct op het moment dat duidelijk is geworden dat de levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer vermeldt dan tevens de nieuw verwachte levertermijn. De nieuwe levertermijn komt niet in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en gebruikt voor de berekening van het Service credit.
E10.5.16	Indien Deelnemer een gewijzigde levertermijn wenst, in de regel op een latere datum, dan zal Opdrachtnemer binnen redelijke grenzen hieraan meewerken. De nieuwe levertermijn komt in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en wordt gebruikt voor de berekening van het Service credit.
E10.5.17	De Diensten zullen door de Opdrachtnemer worden geleverd op de door Deelnemer te bepalen Locatie. Dit kan ook een logistieke hub betreffen.
E10.5.18	n.v.t.
E10.5.19	n.v.t.

10.6. Accepteren

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.6.1	In afwijking van artikel 11.2 ARBIT-2022 geldt dat de Deelnemer binnen 10 Werkdagen na levering van de Prestatie door Opdrachtnemer deze Prestatie zal accepteren middels een afgegeven prestatieverklaring. De Deelnemer kan in de Nadere overeenkomst deze termijn ophogen tot maximaal 20 Werkdagen. Indien de Prestatie niet geaccepteerd wordt, geeft de Deelnemer voorgenoemde prestatieverklaring niet af en maakt binnen de gestelde termijn melding hiervan bij Opdrachtnemer. Wanneer Deelnemer niet binnen de hierboven gestelde termijn een reactie geeft,, worden (af)geleverde Prestaties automatisch geaccepteerd.
E10.6.2	Direct na afronding van de Acceptatieprocedure als bedoeld in art. 1.2 ARBIT 2022, 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 Prestatie(s) vertonen, te worden vastgelegd, waarbij door Deelnemer wordt aangegeven of deze al dan niet worden geaccepteerd.
E10.6.3	n.v.t.

10.7. Factureren

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

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.7.1	De Opdrachtnemer factureert conform Bijlage 8 - Elektronisch bestellen en factureren.
E10.7.2	In uitzonderlijke situaties waarbij e-facturatie niet opportuun is, ondersteunt de Opdrachtnemer ook de traditionele wijzen van factureren.
E10.7.3	Afzonderlijke bestellingen dienen identificeerbaar te zijn op de factuur.
E10.7.4	Op verzoek van de Deelnemer laat de Opdrachtnemer de factuurafhandeling deels of volledig via een door de Deelnemer aangewezen derde partij(en) verlopen.
E10.7.5	De facturen dienen opgesplitst te kunnen worden in minimaal 5 hiërarchische (organisatie)niveaus.
E10.7.6	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: – contractnummer; – order/factuurnummer (Opdrachtnemer); – ordernummer (Deelnemer); – mogelijkheid van een klantreferentie (Deelnemer) per factuurregel; – identificatie van de Dienst; – korte omschrijving van de Dienst; – eenmalige kosten (indien van toepassing) per Dienst, inclusief en exclusief BTW; – periodiek kosten (indien van toepassing) per Dienst, inclusief en exclusief BTW; – factuurperiode; – totale kosten exclusief BTW; – totale kosten inclusief BTW; – gehanteerde BTW-Tarief per Dienst; – subtotalen per afdeling, kostenplaats en dergelijke (indien gewenst en van toepassing); – acceptatiedocumenten (indien van toepassing); – overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur.
E10.7.7	N.v.t.

Nr	Omschrijving
E10.7.8	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat naar Deelnemers verstuurde 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 Nadere opdracht.
E10.7.10	In de factuur dient per factuurregel een referentie (bijvoorbeeld intern bestelnummer) toegevoegd te kunnen worden aan de hand waarvan de geleverde Prestatie kan worden gecontroleerd.
E10.7.11	In de factuur dient per factuurregel een kostenplaats toegevoegd te kunnen worden voor doorbelasting.
E10.7.12	De Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare items met bijbehorende beschrijving, inclusief de bijbehorende Tarieven, staan vermeld. Deze pro forma wordt ter goedkeuring aangeboden aan het CCM. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde Producten en Diensten van start gaan.
E10.7.13	Wijziging van de factuur, d.w.z. toevoeging/weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van het CCM/DCM.
E10.7.14	Alle vermelde Tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW. De door Opdrachtnemer aangeboden Tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Betalingskortingen zijn niet mogelijk.
E10.7.15	In het geval van een levering constitutum possessorium (ofwel levering c.p.) waarbij sprake is van een (tijdelijke) opslag van Producten op een Locatie van Opdrachtnemer wordt in de factuur (of in een gewaarmerkte Bijlage waarnaar in de factuur wordt verwezen en hier dus onlosmakelijk deel van uitmaakt) van alle Producten het product-, model- en serienummer e.d. vermeld.
E10.7.16	Het bestel- en facturatieproces tussen Deelnemer en Opdrachtnemer verloopt via het three way match principe (de matching en verificatie van facturen met bijbehorende bestelling (inkooporder) en bewijs van levering (ontvangstbewijs; pakbon)).

11. Rapportages

11.1. Eisen

Een nadere beschrijving van de vereiste rapportages is opgenomen in Bijlage 10 - Standaard Rapportages.

Nr	Omschrijving
E11.1.1	De Opdrachtnemer rapporteert conform Bijlage 10 – Standaard Rapportages. de verplichte items en indien van toepassing de optionele items, conform de voorgeschreven datatypes en toegestane waarden.
E.11.1.1a	De Opdrachtnemer rapporteert conform Bijlage 10a- Template Rapportage Afname & Leveringen. Deze bijlage is een dynamisch document waarbij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, door CCM en DCM verbeteringen kunnen worden aangebracht.
E11.1.2	Rapportages worden alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen.
E11.1.3	Een Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal en het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal. Het beschikbaar stellen en uitwisselen van informatie met een Deelnemer die het gebruik van online portaal uitsluit geschiedt als uitgangspunt via papier, of op een door de Deelnemer te bepalen andere elektronische wijze.
E11.1.4	De Opdrachtnemer rapporteert in ieder geval over de in de Bijlage 10 – Standaard Rapportages genoemde items. 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 Raamovereenkomst en tot 1 jaar na afloop van de Raamovereenkomst. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn.
E11.1.10	Op verzoek van een Deelnemer levert de Opdrachtnemer een third party memorandum (TPM / derdenverklaring) rapportage die wordt aangeboden als Speciale Dienst. De inhoud van de rapportage wordt afgestemd tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
E11.1.11	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de rapportages conform vigerende privacy wetgeving (AVG).
E11.1.12	Geautoriseerde personen kunnen online zelf rapportages samenstellen op basis van de rapportage-items en standaard-rapportage bouwblokken.
E11.1.13	Rapportages zoals vastgelegd in Bijlage 10 – Standaard rapportages, worden minimaal 6 maanden na afloop Garantietermijn beschikbaar gesteld.
E11.1.15	Rapportages zoals vastgelegd in Bijlage 10 – Standaard rapportages, worden tot minimaal 6 maanden na afloop van de Nadere Overeenkomst beschikbaar gesteld.

12. Configuratiebeheer n.v.t.

13. Beveiliging

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

13.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E13.1.1	Bij de inname van Producten voldoet Opdrachtnemer aan de beschrijving in Bijlage 06 - Beveiliging.
E13.1.2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Professionele beveiliging van de geleverde Producten en Diensten.
E13.1.3	De Deelnemer kan eisen dat medewerkers van of namens Opdrachtnemer een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) van maximaal 6 maanden oud overleggen. De betreffende VOG-rubrieken kunnen per Deelnemer worden vastgesteld en per Deelnemer ook anders zijn. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E13.1.4	De Deelnemer kan eisen dat medewerkers van of namens Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.1.5	De Deelnemer kan aanvullende screening eisen voor medewerkers van of die namens Opdrachtnemer worden ingezet. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.1.6	Bij het betreden van een Locatie dienen medewerkers van of namens de Opdrachtnemer zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs.
E13.1.7	De Deelnemer kan bij het betreden van een Locatie eisen dat legitimatie in combinatie met een kopie VOG en of kopie persoonlijke geheimhoudingsverklaring plaatsvindt.
E13.1.8	Beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(o)n(en) zoals vermeld in het DAP van de Deelnemer.
E13.1.9	De BIO 2 d.d. 09.01.2026 – en eventuele opvolgers - is van toepassing zie https://www.bio-overheid.nl/bio2/bio-producten/baseline-informatiebeveiliging-overheid-2-bio2/ Dat betekent dat zowel de ISO 27002 controls als de overheidsmaatregelen van toepassing zijn. BBN2 is het standaardniveau van de ICT omgevingen waarin de apparatuur binnen de scope van deze Raamovereenkomst wordt gebruikt. Overige eisen: Opdrachtnemer levert periodiek (minimaal 1x per jaar) – en op aanvraag binnen 20 Werkdagen – Verklaring van toepasselijkheid (VvT) op (BIO 2 paragraaf 7)
E13.1.10	Op initiatief en kosten van een Deelnemer kan een attack en penetratietest uitgevoerd worden op het door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde online portal. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.1.11	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie moeten zijn ingericht volgens een Professioneel autorisatiemodel.
E13.1.12	Indien apparatuur in gebruik door Personeel van Opdrachtnemer gegevens bevatten gerelateerd aan de Prestatie die door Deelnemer en/of Opdrachtnemer als vertrouwelijk is geclassificeerd, dient Opdrachtnemer in ieder geval deze gegevens te versleutelen middels cryptografische toepassingen, waarbij uitsluitend algoritmes en instellingen worden gebruikt met de duiding goed uit de meest actuele versie van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
E13.1.13	De Deelnemer kan aanvullende eisen stellen met betrekking tot het veilig verwijderen van media, transport van media en het beheer van verwijderbare media, betrokken bij de Prestatie. Deze aanvullende eisen mag de Opdrachtnemer als Speciale Dienst beschouwen.

Nr	Omschrijving
E13.1.14	Accounts op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken uitsluitend over toegangsrechten gekoppeld aan rollen toegekend via het vigerende Professionele autorisatieproces.
E13.1.15	Opdrachtnemer dient te beschikken over operationeel geborgde Professionele en veilige inlogprocedures ten aanzien van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
E13.1.16	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken over wachtwoordbeheervoorzieningen die het gebruik van sterke wachtwoorden afdwingen die voldoen aan Professionele richtlijnen.
E13.1.17	Opdrachtnemer dient minimaal jaarlijks zowel de fysieke als logische toegangsrechten tot informatie verwerkende faciliteiten van het Personeel te beoordelen en te actualiseren via een operationeel geborgd en formeel proces.
E13.1.18	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgd Professioneel proces voor het vernietigen van data op media bij afvoeren of vervangen van (delen van) informatiesystemen die deze media bevatten en betrokken zijn bij de Prestatie.
E13.1.19	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde Professionele procedures te hebben voor de bescherming van onbeheerde informatiesystemen, die betrokken zijn bij de Prestatie.
E13.1.20	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken over voorzieningen om back-ups te kunnen maken van alle hier op aanwezige informatie en Programmatuur.
E13.1.21	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde processen toe voor bescherming tegen malware op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, waarbij ten minste aandacht wordt besteed aan preventie, detectie, communicatie en herstel.
E13.1.22	Opdrachtnemer past een aantoonbaar operationeel geborgd proces toe voor het in ieder geval dagelijks maken van back-ups van alle informatie en programmatuur in gebruik voor de Prestatie.
E13.1.23	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn voorzien in passende en Professionele bescherming van informatie bij uitwisseling in elektronische berichten.
E13.1.24	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde Professionele beleidsregels, procedures en beheersmaatregelen toe ter bescherming van het informatietransport betrokken bij de Prestatie, hetgeen geldt voor alle soorten communicatiefaciliteiten.
E13.1.25	In de programmatuur die deel uitmaakt van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn in ieder geval de maatregelen geïmplementeerd genoemd in het Centrum informatiebeveiliging en privacybescherming (CIP) document Grip op SSD - Beveiligingseisen voor (web)applicaties.
E13.1.26	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie die informatie uitwisselen via openbare netwerken moeten hiervoor te allen tijde versleutelde protocollen gebruiken waarbij de gehanteerde onderliggende encryptiealgoritmes en instellingen uitsluitend de duiding goed mogen hebben in de meest actuele versie van het NCSC document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
E13.1.27	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn voor beheerdoeleinden niet anders te benaderen dan middels versleutelde protocollen, waarbij de gehanteerde onderliggende encryptiealgoritmes en instellingen uitsluitend de duiding goed mogen hebben in de meest actuele versie van het NCSC document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
E13.1.28	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn aantoonbaar getest op kwetsbaarheden middels gangbare testmethodieken voordat deze in productie worden genomen. In het geval van programmatuur omvat de gehanteerde testmethodiek ten minste de OWASP Top-10.
E13.1.29	Alle bekende kwetsbaarheden op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn verholpen voordat deze informatiesystemen in productie worden genomen.
E13.1.30	Opdrachtnemer past op een Professionele wijze informatiebeveiliging aantoonbaar operationeel toe in de processen die deel uitmaken van de ontwikkelingslevenscyclus van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
E13.1.31	Opdrachtnemer garandeert testgegevens, betrokken bij de Prestatie, aantoonbaar zorgvuldig te kiezen, beschermen, controleren en vernietigen na gebruik.

Nr	Omschrijving
E13.1.32	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde Professionele procedures toe voor het beschermen tegen verlies, vernietiging, vervalsing, onbevoegde toegang en onbevoegde vrijgave, van registraties op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, in overeenstemming met wettelijke, regelgevende, contractuele en bedrijfseisen.
E13.1.33	Gegevens of Programmatuur van Hoofdopdrachtgever, of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden in informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft te allen tijde eigendom van Hoofdopdrachtgever.
E13.1.34	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of Programmatuur van Hoofdopdrachtgever op apparatuur en alle back-up media van Hoofdopdrachtgever, na contractbeëindiging tussen beide Partijen.
E13.1.35	Wanneer gegevens van Hoofdopdrachtgever zich bevinden in informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient bij contractbeëindiging tussen deze beide Partijen, de Opdrachtnemer assistentie te leveren bij de overdracht van deze informatie naar de nieuwe Opdrachtnemer of terug naar Hoofdopdrachtgever.
E13.1.36	Wanneer gegevens van Hoofdopdrachtgever zich bevinden in informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer aan te geven waar deze informatiesystemen zich bevinden. Indien deze zich buiten de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden, mag dit uitsluitend na toestemming van Deelnemer.
E13.1.37	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het periodiek beoordelen van de naleving van beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging, van zijn Personeel dat betrokken is bij de Prestatie.
E13.1.38	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar operationeel geborgde processen voor het periodiek beoordelen van de naleving van technische beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
E13.1.39	N.v.t.
E13.1.40	N.v.t.
E13.1.41	N.v.t.
E13.1.42	N.v.t.
E13.1.43	Alle gegevens die worden verwerkt of opgeslagen via AI-functionaliteiten, inclusief tijdelijke opslag en back-ups, moeten exclusief worden opgeslagen binnen een door de EU goedgekeurde soevereine Cloud omgeving. Dit betekent minimaal: • Geen gegevensoverdracht buiten de EU zonder expliciete toestemming van Deelnemer en onder de voorwaarden van EU-wetgeving. • Gebruik van Cloud providers welke volledig voldoen aan de EU Cloud Code of Conduct of vergelijkbare gecertificeerde normen.
E13.1.44	n.v.t.

Deel 3: Vervallen

14. Vervallen

Deel 4: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

15. Toelichting MVO

15.1. Inkopen met Impact

De Rijksoverheid vraagt sectoren, bedrijven en burgers om te verduurzamen. Tegelijk is het voor een veilig en duurzaam Nederland essentieel dat de Rijksoverheid ook zelf duurzaam handelt: duurzame mobiliteit, circulair werken, klimaat neutrale bedrijfsvoering en infrastructuurprojecten. En net als voor andere partijen betekent dit voor het Rijk ook vaak een andere manier van werken. Het Rijk wil zelf het gedrag laten zien dat zij van anderen verlangt, daarover transparant communiceren en waar het kan anderen inspireren en stimuleren ook duurzaam te werken.

In 2019 zijn door het Rijk enkele belangrijke stappen gezet in het beleid voor de rijksorganisatie. De inkoopstrategie "**Inkopen met Impact**" werd vastgesteld. Deze strategie

richt zich op het duurzaam, sociaal en innovatief inkopen door het Rijk. Volgens onze ambitie zijn tien bedrijfsvoeringcategorieën in 2023 circulair ingericht, waaronder ICT Hardware en bijbehorende Diensten (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. Circulair & 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**.



One planet
handle with care

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 Producten wordt gekeken, maar ook naar de duurzaamheid van de dienstverlening, van de toeleveringsketen en van 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.

- Duurzame dienstverlening: de diensten die worden geleverd in het kader van deze aanbesteding, moeten 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 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.
- Te stellen normen komen voort uit de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties (duurzaamheid, ethiek, mensenrechten en arbeidsomstandigheden en duurzame toeleveringsketen), de normen van SBTi (voor CO2 reductie), de OECD Guidelines, en milieumanagementsystemen (ISO14001, WEEE-richtlijn) en Social Return. Dit normenkader draagt bij aan verbeteringen op de gebieden van klimaat, circulariteit, milieu, ketenverantwoordelijkheid, diversiteit en inclusie, en sociale aspecten.

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. 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 mede 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 doelen uit het Aanbestedingsdocument (par. 2.1) en de kaders en formule zoals hierboven vermeld, vormen het uitgangspunt voor het onderwerp MVO binnen IWR2026|Diensten, verdeeld in de onderstaande thema's:

- Algemeen;
- Klimaat;
- Circulair;
- Ketenverantwoordelijkheid;
- Sociale Aspecten.

In het volgende hoofdstuk wordt ieder van deze aandachtsgebieden vertaald in eisen en wensen voor de dienstverlening.

16. Duurzaamheid

De contractuele bijzondere uitvoeringsvoorwaarden in dit hoofdstuk zijn minimeisen voor duurzaamheid en kunnen worden aangepast gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Aanpassing geschiedt middels de Bijlage 5 – Wijzigingsprocedure (duurzaam marktconform). Ieder thema is gekoppeld aan de Sustainable Development Goals (SDG's) waar het via de eisen en wensen een bijdrage aan levert. Gedurende de duur van de Raamovereenkomst kan Hoofdopdrachtgever verificatiedocumentatie of bewijsmiddelen opvragen bij Opdrachtnemer voor alle in dit hoofdstuk vermelde eisen en wensen, ook wanneer dit niet specifiek bij desbetreffend criterium staat beschreven.

16.1 Algemeen



Eisen

Nr	Omschrijving
E.16.1.1	<i>Hoofdopdrachtgever wenst gedurende de integrale looptijd van de Raamovereenkomst de prestaties en de ambities van haar Opdrachtnemers op het gebied van duurzaamheid op een objectieve en transparante wijze te kunnen beoordelen.</i> Opdrachtnemer dient derhalve inzicht te geven in zijn duurzaamheidsprestaties. Voor dat doel registreert Opdrachtnemer zich binnen twee (2) maanden na ingang van de Raamovereenkomst bij een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar (Third Party Assessor verder ook: TPA (zoals bijvoorbeeld EcoVadis), op de themagebieden: milieu, arbeid- en mensenrechten, ethiek en duurzame inkoop. Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van de registratie en scores van haar moedermaatschappij. De kosten voor registratie en beoordeling van de eigen onderneming wordt gedragen door de Opdrachtnemer. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. <i>Bewijsmiddelen:</i> Bewijs van registratie bij een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties, met aantoonbare expertise in het beoordelen van ondernemingen op alle genoemde themagebieden. De beoordeling is middels een onafhankelijke audit uitgevoerd met toepassing van ISO/IEC 17021 (eisen voor audit en certificering van managementsystemen).
E.16.1.2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst in het TPA- rapport over zijn duurzaamheidsprestaties een overall score van minimaal 65% van de door de in E. 16.2.1.1 genoemde onafhankelijke duurzaamheids-beoordelaar gehanteerde (100%) waarderingschaal

	behaalt. Een voorbeeld van 65% is de score "Advanced" (is minimaal 65% van de 100%) van Ecovadis. <i>Bewijsmiddelen:</i> Een rapport Duurzaamheid van Opdrachtnemer door een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties met alle onderstaande criteria: • De beoordelingssystematiek is gebaseerd op internationale normen voor duurzaamheid, zoals bijvoorbeeld ISO 26000 (maatschappelijke verantwoordelijkheid), ISO 14001 (milieumanagement), en ISO 45001 (gezondheid & veiligheid) en omvat de volgende vier (4) hoofdthema's: milieu, arbeid- en mensenrechten, ethiek en duurzame inkoop. • De beoordeling is middels een onafhankelijke audit uitgevoerd door een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar, met toepassing van de ISO/IEC 17021 (eisen voor audit en certificering van managementsystemen). • Het beoordelingssysteem kent een transparante scoremethodiek met gestandaardiseerde criteria, die reproduceerbaar en consistent zijn over tijd en sectoren heen, waarbij de score publiekelijk inzichtelijk is of controleerbaar is voor de Hoofdropdrachtgever. • De beoordeling is door de betreffende onafhankelijke beoordelaar voorzien van een ondertekende 'Verklaring' met daarin een analyse van de duurzaamheidsprestaties. De beoordeling en resultaten moeten controleerbaar zijn door de Hoofdropdrachtgever zonder afhankelijkheid van de beoordeelde partij.
E.16.1.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Hoofdropdrachtgever - door middel van een vastgesteld rapport van een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar - inzicht krijgt in de duurzaamheidsprestaties van de door Opdrachtnemer voor de Prestatie ingezette <u>Onderaannemer(s)</u>. Opdrachtnemer behaalt uiterlijk: - Vanaf zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van Onderaannemers met een overall score van minimaal 45% van de door onafhankelijke beoordelaar gehanteerde (100%) waarderingsschaal. Een voorbeeld van 45% is de score "Good" (is minimaal 45% van de 100%) van Ecovadis; en - Vanaf vierentwintig (24) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van Onderaannemers met een overall score van minimaal 65% van de door onafhankelijke beoordelaar gehanteerde (100%) waarderingsschaal. Een voorbeeld van 65% is de score "Advanced" (is minimaal 65% van de 100%) van Ecovadis. Indien Onderaannemers nog niet geregistreerd zijn bij een onafhankelijke duurzaamheids-beoordelaar draagt Opdrachtnemer hier zorg voor. Deze Onderaannemers registreren zich binnen twee (2) maanden na ingang van de Raamovereenkomst bij desbetreffende onafhankelijke beoordelaar. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een nieuwe Onderaannemer aanmeldt bij Hoofdropdrachtgever, geldt voor deze nieuwe partij dat bovenstaande termijnen van 6 resp. 24 maanden worden gerekend vanaf de datum van akkoord door CCM.

	<i>Bewijsmiddelen:</i> een rapport duurzaamheid van (ieder van) de Onderaannemer(s) bij een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties met alle onderstaande criteria: • De beoordelingssystematiek is gebaseerd op internationale normen voor duurzaamheid, zoals bijvoorbeeld ISO 26000 (maatschappelijke verantwoordelijkheid), ISO 14001 (milieumanagement), en ISO 45001 (gezondheid & veiligheid) en omvat de volgende vier (4) hoofdthema's: milieu, arbeid- en mensenrechten, ethiek en duurzame inkoop. • De duurzaamheidsbeoordeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij met aantoonbare expertise op genoemde themagebieden. De beoordeling wordt middels een onafhankelijke audit uitgevoerd door een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar met toepassing van ISO/IEC 17021 (eisen voor audit en certificering van managementsystemen). • Het beoordelingssysteem kent een transparante scoremethodiek met gestandaardiseerde criteria die reproduceerbaar en consistent zijn over tijd en sectoren heen, waarbij de score publiekelijk inzichtelijk zijn of controleerbaar voor de Aanbestedende dienst. • De beoordeling is door de betreffende onafhankelijke beoordelaar voorzien van een ondertekende 'Verklaring' met daarin een analyse van de duurzaamheidsprestaties. De beoordeling en resultaten moeten controleerbaar zijn door de Hoofdpdrachtgever zonder afhankelijkheid van de beoordeelde partij.
E.16.1.4	Vervallen.

16.2 Klimaat



16.2.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.16.2.1	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een 'Near-Term Target' een 'Long-Term Target' en een 'Net-Zero Target' te formuleren in lijn met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke targets binnen 24 maanden na ingangsdatum van de (Raam)overeenkomst wetenschappelijk zijn gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de (Raam)overeenkomst dient het commitment voor CCM zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van desbetreffende SBTi targets van haar moedermaatschappij. Toelichting: Science Based Targets (SBT) bieden bedrijven een duidelijk omschreven pad om emissies te verminderen in overeenstemming met de doelstellingen van het Klimaatverdrag van Parijs. Near-Term Targets zijn gebaseerd op scope 1 en 2 emissies. <i>Bewijsmiddelen:</i> - Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de (Raam)overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. - Opdrachtnemer rapporteert over deze Near-Term Targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'. -
E.16.2.2	Vervallen.

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. 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 Standard², 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	Vervallen.
E.16.2.5	Opdrachtnemer en onderaannemer(s) dienen vanaf aanvang opdracht voor bezorging en transport ten behoeve van de Prestatie gebruik te maken van zero-emissie transport. Dit betreft transport en bezorging vanaf het laatste distributiepunt binnen Nederland voor afstanden ≤10 kilometer (zgn. 'last-mile'). Deze eis geldt ook voor de situaties, waarin Opdrachtnemer (al dan niet incidenteel) gebruikt maakt van een externe transporteur of koeriersdienst. Opdrachtnemer levert aan CCM per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette transport wat tenminste onderstaande informatie bevat: • een verwijzing naar het contract met de aanbieder inclusief een rechtsgeldig ondertekende verklaring van desbetreffende leverancier bestaande uit minimaal het totale aantal ritten en de gerealiseerde emissie reductie (in Kg Co₂-eq).
E.16.2.6	Alle voertuigen in de categorieën M1, M2, N1, N2 en N3 die door Opdrachtnemer en onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, zijn vanaf twaalf (12) maanden (M1, M2 en N1) en resp. conform onderstaande termijnen (N2 en N3) na ingangsdatum van de Overeenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO₂-uitstoot. Met zero-emissievoertuigen in het kader van deze eis worden uitsluitend voertuigen bedoeld zonder enige directe uitstoot van CO₂ of andere schadelijke emissies tijdens het gebruik. Dit betreft dus voertuigen met een volledig elektrische aandrijving, zoals batterij-elektrische voertuigen (BEV) en waterstof-elektrische voertuigen (FCEV).

² <https://ghgprotocol.org/corporate-standard>

Nr	Omschrijving
	Deze eis geldt ook voor de situaties, waarin Opdrachtnemer (al dan niet incidenteel) gebruikt maakt van een externe transporteur of koeriersdienst. Voor voertuigen in de categorieën N2 en N3 die door Opdrachtnemer en onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt, dat 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. Opdrachtnemer levert per kalenderjaar aan CCM een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette voertuigen, waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen: • zero-emissievoertuigen (categorieën M1, M2, N1, N2 en N3); • schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO2/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden); • overige voertuigen (overige voertuigcategorieën); <i>Bewijsmiddelen:</i> • Overzicht van de voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen met daarin minimaal het merk, de voertuigcategorie M1, M2, N1, N2 en N3) en het type brandstof vermeld; • Een orderbevestiging van een nieuw verworven, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook. • Of aantoonbaar bewijs van een onafhankelijke derde organisatie (bijv. wagenparkbeheerder of leasemaatschappij) dat het volledige voor Opdrachtnemer ingezette wagenpark aan de eis voldoet.

16.3 Circulair



16.3.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.3.1	N.v.t.
E.16.3.2	In geval van een inruilvoorstel conform E.16.3.3 worden Producten die niet geschikt zijn voor duurzame herinzet in eerste instantie aangeboden binnen de e-waste keten van de Fabrikant voor gerobotiseerde disassemblage of hoogwaardig geautomatiseerde verwerking. Indien dit niet mogelijk is, dient het Product gerecycled te worden tot hoogwaardige grondstoffen die circulair kunnen worden ingezet voor nieuwe producten. Dit criterium geldt initieel niet voor de productgroep accessoires, Dit kan wijzigen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. <i>Mogelijke bewijsmiddelen op eerste verzoek aan CCM te overleggen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst:</i> Rapportage over de circulaire recycling conform WEEELABEX of CENELEC EN 50625 (zie Bijlage 10 Standaard rapportages).
E.16.3.3	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om op verzoek van Deelnemer een offerte uit te brengen met daarin een financieel voorstel voor de inruil of verkoop (opkoop) van Producten (binnen de scope van deze overeenkomst) welke bij Deelnemer overtollig zijn geworden (bijv. door end-of-life) en bij Deelnemer in eigendom zijn. Dit proces vormt geen onderdeel van de Nadere Omroep tot Mededinging maar dient altijd separaat plaats te vinden. Opdrachtnemer geeft na inname aan welk percentage van de ingeleverde Producten in te zetten is voor een tweede / derde leven. Bij terugname van Producten is Opdrachtnemer verplicht een check te doen op het zorgvuldig schonen van de gegevens, conform richtlijnen Rijksoverheid. Indien er onverhoopt data op het Product achterblijven is, is Opdrachtnemer verplicht deze te wissen. Afstemming en inrichting van de bijbehorende processen geschiedt in overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer, desbetreffende afspraken worden tevens vastgelegd in de DAP DCM-Opdrachtnemer. Deelnemers dienen te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving, waaronder de "Regeling materieelbeheer roerende zaken van het Rijk", mits deze van toepassing is op Deelnemer. Domeinen Roerende Zaken betreft het dienstonderdeel van het Ministerie van Financiën dat belast is met het beheren van overtollige roerende zaken van het Rijk (en van derde partijen in beslag genomen roerende zaken) en voldoet in ieder geval aan deze wet- en regelgeving. Hierbij zijn de eisen 13.1.1 en 13.1.2 onverkort van toepassing. <i>Bewijsmiddelen op eerste verzoek aan CCM te overleggen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst:</i>

Nr.	Omschrijving
	Rapportage over de circulaire recycling en percentage herinzet (zie Bijlage 10 Standaard Rapportages). De financiële waarde van desbetreffende opdracht dient als negatieve waarde (credit) gerapporteerd te worden in de omzetrapportage.
E.16.3.4	De Opdrachtnemer dient reparatiediensten te kunnen uitvoeren door gekwalificeerde specialisten, waarbij gewaarborgd is dat kritieke componenten vervangbaar zijn. Deze eis geldt niet voor producten die gebruikmaken van een system-on-chip (SoC)-architectuur. De vervangbaarheidseisen gelden ten minste voor de volgende productgroepen en componenten: Vaste ICT-werkplekken (desktops, fat clients, thin clients) • centrale verwerkingseenheid (CPU) • grafische verwerkingseenheid (GPU/PCIe) • externe/interne netvoeding (PSU) • opslag (SSD/HDD/ODD) en geheugen (RAM) • systeem-/moederbord Laptops/Notebooks • batterij/accu • beeldschermmodule • opslag (SSD/HDD) en geheugen (RAM) • externe/interne netvoeding (PSU) • toetsenbord • systeem-/moederbord All-in-One systemen • opslag (SSD/HDD/ODD) en geheugen (RAM) • externe/interne netvoeding (PSU) • systeem-/moederbord Tablets • batterij/accu • beeldschermmodule • externe/interne netvoeding (PSU) Smartphones • batterij/accu • beeldscherm(module) <i>Bewijsmiddelen op eerste verzoek aan CCM te overleggen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst:</i> • OEM service handleidingen en onderdelen catalogus. • Verificatie door onafhankelijke beoordelaar (ISO 17021/25) dat de genoemde onderdelen daadwerkelijk vervangbaar zijn.

Nr.	Omschrijving
E.16.3.5	Opdrachtnemer levert duidelijke instructies (bijv. OEM service handleidingen en onderdelen catalogus) aan de Deelnemer ten aanzien van de beste reparatiemogelijkheden wanneer het Product veelvoorkomende defecten vertoont (ongeacht of deze defecten binnen de garantie vallen). Deze instructies dienen overzichtelijk te zijn en in detail uit te leggen welke handelingen Deelnemer kan uitvoeren bij elk van deze defecten.
E.16.3.6	Opdrachtnemer dient Refurbishment en/of Remanufacturing Diensten uit te voeren. Remanufacturing dient uitgevoerd te zijn conform BS 8887-220:2010 Design for Manufacture, Assembly, Deassembly and End-of-Life (MADE) Treatment standard, EU CENELEC TC10 (in ontwikkeling) of gelijkwaardig. Refurbishment is tevens toegestaan, echter gezien het ontbreken van standaarden op het gebied van refurbishment dient dit te allen tijde plaats te vinden conform de richtlijnen van de (OEM) fabrikant. Gelijkwaardigheid kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) beoordelaar met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van BS 8887-220:2010 Design for Manufacture, Assembly, Deassembly and End-of-Life (MADE) Treatment standard of EU CENELEC TC10 (in ontwikkeling). De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer. Dienstverlening conform bovenstaande dient altijd uitgevoerd te worden met gebruikmaking van OEM onderdelen. Bewijsmiddelen <i>op eerste verzoek aan CCM te overleggen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst:</i>
E.16.3.7	Opdrachtnemer draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, hergebruiken en recyclen van Producten (niet in eigendom van Opdrachtgever) en zorgt ervoor dat: • datadragende Producten worden ingezameld in een beveiligde omgeving, zodat datalekken worden voorkomen (conform Bijlage 6 – Beveiliging); • de data van alle ingezamelde datadragende Producten wordt gewist; • de gebruikte Producten worden klaargemaakt voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is; • indien hergebruik niet mogelijk is, de producten worden gerecycled, conform de vigerende WEEE-Richtlijn. Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als: • de Producten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en • de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en • de Opdrachtnemer als Fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register.

Nr.	Omschrijving
	De Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks aan CCM: welk percentage van de ingenomen Producten is klaargemaakt voor hergebruik en welk percentage van de ingenomen Producten is gerecycled.
E.16.3.8	Opdrachtnemer voorziet in een End-of-Life managementproces dat is gericht op het minimaliseren van de milieubelasting. Dit proces omvat ten minste het hergebruik van Producten en accessoires, gevolgd door hoogwaardige recycling van resterende materialen conform de Europese afvalhiërarchie. Het End-of-Life Managementproces dient transparant en onafhankelijk toetsbaar te zijn en wordt aantoonbaar toegepast gedurende de looptijd van de Overeenkomst. <i>Bewijsvoering</i> De naleving van deze eis dient door de Opdrachtnemer op eerste verzoek van CCM te worden aangetoond met één of meer van de volgende bewijsmiddelen of een gelijkwaardig bewijsdocument: • een geldig certificaat van een erkende norm voor e-waste verwerking, zoals WEEELABEX, R2 (Responsible Recycling) of e-Stewards; • een erkend duurzaamheidslabel of productcertificering waarin End-of-Life verwerking geborgd is, zoals TCO Certified (incl. TCO Certified Edge E-Waste Compensated), EPEAT of EU Ecolabel; • een onafhankelijk rapport of verificatieverklaring van een onafhankelijke beoordelaar; • een technisch dossier van de fabrikant of dienstverlener waaruit blijkt dat het End-of-Life Managementproces voldoet aan de gestelde eisen.
E.16.3.9	De Opdrachtnemer dient op verzoek van CCM of Deelnemer een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
E.16.3.10	Producten dienen geleverd te worden in FSC-gecertificeerd of gelijkwaardig kartonnen (voorzien van 'on product' FSC label) (bulk)verpakkingen. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, dient Inschrijver dit toe te lichten. Toelichting • Er dient voldaan te worden aan het Besluit beheer verpakkingen 2014. • Gerecycled materiaal: materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase). Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct.

Nr.	Omschrijving
	Definitie hernieuwbaar of biobased materiaal: niet-fossiel materiaal dat is geproduceerd op basis van hernieuwbare grondstoffen. Een hernieuwbare grondstof is een grondstof van biologische oorsprong, exclusief grondstoffen uit geologische afzetting of fossiele grondstoffen, die wordt beheerd en/of geteeld en die na winning binnen 100 jaar terug groeit zonder het betreffende ecosysteem uit te putten.
E.16.3.11	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorkomen dat bij Producten en Diensten additionele componenten worden geleverd waar de Deelnemer geen behoefte aan heeft. Mocht dit desondanks toch plaatsvinden, dan dient Opdrachtnemer deze additionele componenten retour te nemen en: - gereed te maken voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is; - indien hergebruik niet mogelijk is, dienen de componenten te worden gerecycled, conform de vigerende richtlijn Waste of Electrical and Electronic Equipment (WEEE-richtlijn). Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als: - de componenten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA³, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en - de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de componenten het WEEE-keurmerk bevatten of vermelden; en - de Opdrachtnemer als fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register.
E.16.3.12	Personeel van Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour.
E.16.3.13	De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor hergebruik en recycling, deze bestaan niet uit multilayers samengesteld materiaal. Definitie hergebruikte producten of onderdelen: Producten of onderdelen die al in gebruik zijn geweest in dezelfde, oorspronkelijke vorm. Gerecyclede grondstoffen vallen niet onder deze definitie, aangezien deze via een omvormproces zijn verkregen; bij recycling wordt de oorspronkelijke vorm van het product niet behouden.

³ Regeling AEEA: wetten.overheid.nl

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.

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. 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.

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-richtlijnen⁴) en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights⁵ (UNGPs). Deze internationale normen worden al meer dan een decennium toegepast. Ook vormen deze normen voor grote, internationale ondernemingen een belangrijk onderdeel van wetgeving op het gebied van IMVO, zoals de Corporate Sustainability Due Diligence Directive 2024/1760 (CSDDD)⁶ en de Corporate Sustainability Reporting Directive 2022/2464⁷ (CSRD) van de Europese Commissie.

Binnen deze aanbesteding zijn Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) derhalve als bijzondere uitvoeringsvoorwaarden van toepassing. Voor Opdrachtgever is het van belang dat u zich als opdrachtnemer 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 door uitvoering te geven aan het hieronder omschreven proces van gepaste zorgvuldigheid (due diligence), en door daarover te rapporteren.

Grote, internationale ondernemingen vallen onder het CSRD-rapportageregime⁸. MKB-bedrijven, die formeel niet als grote, internationale onderneming kwalificeren, kunnen gebruik maken van de vrijwillige VSME-standaard⁹.

⁴ [OESO-richtlijnen | Nationaal Contactpunt OESO-richtlijnen](#)

⁵ [GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf](#)

⁶ [Corporate sustainability due diligence - European Commission](#)

⁷ [Corporate sustainability reporting - Finance - European Commission](#)

⁸ [Corporate Sustainability Reporting Directive \(CSRD\) | RVO.nl](#) Zie ook: "Nieuwe regels vanaf 2027".

⁹ [VSME: eenvoudig duurzaamheid rapporteren voor mkb | RVO.nl](#)

16.4.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.4.1	1. Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen De door Opdrachtnemer te leveren Prestatie moet passen binnen het door hem omschreven IMVO-beleid. Opdrachtnemer stelt daartoe uiterlijk 6 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst een IMVO-beleid op, of toont aan CCM aan, dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de Opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen bij het leveren van zijn Prestatie verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Uit dit document blijkt dat de Opdrachtnemer de OESO-richtlijnen en de VN Sustainable Development Goals onderschrijft. De belangrijkste aspecten van dit beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen van Opdrachtnemer.
E.16.4.2	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) bij zijn IMVO-beleidsdocument met betrekking tot de te leveren Prestaties een risicoanalyse op, bestaande uit de volgende onderdelen: • een beschrijving van de waardeketen(s) van de Prestaties van het bedrijf; • een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketen(s); • 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 waarschijnlijkheid (kans) en ernst (impact). Indien nodig, beziet opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen in de uitvoering van benoemde voor Opdrachtnemer uitvoerbare mitigerende maatregelen.
E.16.4.3	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 mitigerende maatregelen die de Opdrachtnemer zal nemen. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de Opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak, om de geprioriteerde risico's op basis van de risicoanalyse (E.16.4.2) te verminderen of teniet te doen.
E.16.4.4	4. Monitor de praktische toepassingen en resultaten Tijdens de contractperiode monitort Opdrachtnemer de effectiviteit van de toegepaste maatregelen zoals beschreven in zijn plan van aanpak. Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van zijn monitoring om zijn bedrijfsprocessen te verbeteren.

	Opdrachtnemer rapporteert per kalenderjaar conform bijlage 10 Standaard Rapportages aan CCM over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces zoals bedoeld in E.16.4.7. 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 CCM verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.
E.16.4.5	5. Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt Opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op dit proces van gepaste zorgvuldigheid rondom de door hem geleverde -, of te leveren Prestatie(s).. 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 CCM.
E.16.4.6	6. Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee Indien Opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze Overheidsopdracht 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 bovenstaande proces van zes stappen (E.16.4.1 t/m E.16.4.6) van gepaste zorgvuldigheid ('due diligence') toe te passen conform de Bijlage Bestektekst Internationale Sociale Voorwaarden.
E.16.4.8	Opdrachtnemer verplicht zich om in de uitvoering van zijn werkzaamheden om de Prestatie te leveren onderstaande gestelde normen te implementeren en na te leven, voor zover uit die normen een eigen verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit: • De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake - afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), - afschaffing van kindarbeid (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 praktijk scholen.

Als de wetten voor de hier onder punt a t/m l genoemde doelgroepen worden opgevolgd door nieuwe wetten, dan verwijzen deze punten voortaan naar deze nieuwe wetgeving. Voor meer informatie over het toepassen van social return: Zie [Social return | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden](#).

16.5.1 Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.5.1	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht de norm van 5% van de Loonsom op jaarbasis, die besteed wordt aan de inzet van social return kandidaten.
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 de inzet van 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 social return 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.);

Nr.	Omschrijving
	over het contract te halen waarde van de Loonsom.
E.16.5.3	De Opdrachtnemer dient ieder contractsjaar aan CCM te rapporteren over de uitvoering van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: - totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet social return medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over deze periode gehaalde waarde van de Loonsom. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van de diensten van Wizzr¹⁰ of van een vergelijkbaar systeem, vervalt voor Opdrachtnemer de bovenstaande rapportagewijze en geschiedt verantwoording middels die software.

16.5.2 Wensen

Nr.	Omschrijving	Punten
W.16.5.1	Indien de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een percentage social return op de Loonsom aanbiedt van minimaal 7,5%, dan wordt de Inschrijving met de hier vermelde score gewaardeerd Contractbepaling: Indien Inschrijver deze wens confirmeert, vormt dit een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en wordt dit percentage social return op de Loonsom opgenomen in de Raamovereenkomst als contracteis.	100

¹⁰ [Bedrijfsleven | WIZZR](#)