



Bijlage 11

Normen en Service Credits

**IWR2026|Werkplek
hardware|Diensten**

ICT Werkomgeving Rijk

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

Inhoud

1	Inleiding	2
2	Service Credit regime	2
3	Leverbetrouwbaarheid	3
3.1	Inleiding	3
3.2	Leverbetrouwbaarheid Producten en Diensten	3
3.3	Overige parameters	4
4	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	5
4.1	CO2 Footprint.....	5
4.2	Overige MVO-eisen	5
5	Norm: Overige eisen en wensen	7

1 Inleiding

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

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

In Bijlage 02 Specificaties van de Prestatie staat in deel 2 'Beheer en Organisatie', de governance rondom de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten/Nadere opdrachten beschreven inclusief de rollen aan de zijde van de Hoofdopdrachtgever/Deelnemer en aan de zijde van Opdrachtnemer en de diverse overlegvormen.

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

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

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

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

2 Service Credit regime

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

Onderwerp	In deze kolom staat het onderwerp (soms in sub-onderwerpen verdeeld) waarop een Prestatie dient te worden geleverd benoemd
Norm	In deze kolom staat de norm waaraan de Prestatie moet voldoen beschreven
Type Service Credit	In deze kolom staat de code van het type service credit aangegeven. In tabel B ('Service Credits') staan de codes en de bij de code toe te passen Service Credit, alle bedragen ex BTW. Per contractjaar geldt een maximum van vijf procent van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Raamovereenkomst. De maximale omvang van de Raamovereenkomst is conform par. 2.6 van het Aanbestedingsdocument een bedrag van € 120 miljoen over de maximale duur van zeven (7) jaar. Het jaarlijks evenredige deel daarvan is afgerond € 15 miljoen. Vijf procent daarvan is een bedrag van € 750.000,- per Raamovereenkomst (voor in totaal drie Opdrachtnemers). Per Opdrachtnemer leidt dat tot een sanctieplafond dat wordt afgerond op € 250.000,- per jaar. Dit sanctieplafond staat daarmee vast voor de integrale looptijd van de Raamovereenkomst, ook als het aantal Opdrachtnemers gedurende de looptijd zou verminderen.

Tabel A 'Indeling'

De volgende Service Credit mogelijkheden zijn er:

Service Credits	
Code	Omschrijving Service Credit
SC1	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 0,5% van € 250.000, is een bedrag van € 1.250,- waarbij – tot aan herstel - de boete per werkweek met een bedrag van € 500,- oploopt.
SC2	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 5% van € 250.000,-, is een bedrag van € 12.500 waarbij – tot aan herstel - de boete per Werkweek met € 2.000,- oploopt.
SC3	Opdrachtnemer is direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van € 20.000,-, waarbij de boete – tot aan herstel - per Werkweek € 3.000,- oploopt.

Tabel B 'Service Credits'

Als het maximum van € 250.000,- door de opgelegde Service Credits aan de betreffende Opdrachtnemer is bereikt, heeft Hoofdoordrachtgever per direct en zonder nadere ingebrekestelling het recht de Raamovereenkomst van de betreffende Opdrachtnemer te ontbinden zonder enige vorm jegens Opdrachtnemer van schadevergoeding of schadeloosstelling in welke vorm dan ook vanwege de ontbinding.

3 Leverbetrouwbaarheid

3.1 Inleiding

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

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

3.2 Leverbetrouwbaarheid Diensten

Een belangrijk kwaliteitscriterium voor de Prestatie is de leverbetrouwbaarheid van de Diensten. Indien Diensten niet geleverd worden binnen de Normen voor levertijden is een Service Credit van toepassing.

Levering	Norm	Service Credit
Levering Diensten uit Bijlage 2 – Specificatie van de prestatie	Binnen de in de Nadere overeenkomst c.q. bestelbevestiging c.q. Nadere opdrachtverstrekking vastgelegde maximale levertermijn	SC1
Levering overige Diensten	Binnen de in de Nadere overeenkomst c.q. bestelbevestiging c.q. Nadere opdrachtverstrekking vastgelegde maximale levertermijn	SC1

Tabel C 'Leverbetrouwbaarheid'

3.3 Overige parameters

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

Dienst	Norm	Service Credit
Aanleveren Nadere offerte	Conform de in Bijlage 16 – Proces Nadere oproep tot mededinging gestelde termijn	SC1
Aanleveren Afname ('Spend') & Leveringen - rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar uiterlijk 10 Werkdagen na de rapportageperiode.	SC1
Aanleveren Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen-rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificatie en komt beschikbaar op de eerste (1 ^e) Werkdag in februari van elk kalenderjaar.	SC1
Realisatie online portaal	Het online portaal is binnen acht weken na datum start van de Raamovereenkomst en binnen de termijn genoemd in de Nadere overeenkomst / Nadere opdracht beschikbaar voor de (betreffende) Deelnemer(s) en Hoofdopdrachtgever.	SC2

Tabel D 'Overige Parameters'

4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

4.1 KPI: CO2 Reductie

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

In IWR2026 Diensten is geen sprake van CO2 compensatie, de CO2 reductie moet dus netto zijn.

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

- Op basis van de meest recente [CBS gegevens](#) betreft de CO2 reductie in 2025 36%;
- Een lineaire reductie in de periode 2026 t/m 2030 is gericht op klimaatneutraliteit in 2030;
- Dit betekent dat om klimaatneutraliteit in 2030 te realiseren, de CO2 reductie met 12,8% per kalenderjaar dient te zijn.

4.2 Overige MVO-eisen

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

Tabel E 'MVO Parameters'

Verplichting	Norm	Service Credit
Registratie bij een duurzaamheids-beoordelaar	Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de Raamovereenkomst bij een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar (bijv. Ecovadis), heeft de voor de beoordeling benodigde bedrijfsinformatie gedeeld met deze beoordelaar en heeft Opdrachtgever schriftelijk inzicht gegeven in de resultaten van de onafhankelijke beoordeling van Opdrachtnemer. (Zie Bijlage 02 - E.16.1.1 t/m E.16.1.3). Opdrachtnemer informeert bij registratie direct CCM.	SC1
Realiseren Score E.16.2.1.2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hijzelf tijdens het 1 ^e contractjaar in het beoordelaarsrapport een overall score behaalt van minimaal 65%. (bijvoorbeeld bij EcoVadis 'Advanced').	SC2
Realiseren Score E.16.1.3	Opdrachtnemer levert conform Bijlage 02 E16.1.3 voor de door hem ingezette onderaannemers uiterlijk: - Vanaf zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van onderaannemers met een score van minimaal 45%, (bijvoorbeeld bij EcoVadis "Good" - en; - Vanaf vierentwintig (24) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van onderaannemers met een minimale score van 65% (bijvoorbeeld bij EcoVadis "Advanced"). Waar onderaannemers (na schriftelijk akkoord van CCM) later worden ingeschakeld, gelden de benoemde termijnen na schriftelijk akkoord van CCM.	SC2
Aanleveren CO2 berekening	Opdrachtnemer levert conform E.16.2.3 jaarlijks, over het voorgaande kalenderjaar, een door een onafhankelijke derde beoordelaar opgestelde berekening van haar CO ₂ -emissies aan bij Hoofdpdrachtgever (CCM).	SC2
Bereiken Zero emissie	Conform E.16.2.6 dienen alle voertuigen in de categorieën M1, M2, N1, N2 en N3 welke door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, vanaf 12 maanden (M1, M2 en N1) en vanaf de benoemde overgangstermijnen en -percentages (N2 en N3) na ingangsdatum van de Raam-overeenkomst zero-emissievoertuigen te zijn.	SC2
Nastreven Klimaatdoelstelling		SC2

	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een ' Near-Term Target ' en ' Long-Term Target ' en ' Net-Zero Target ' te formuleren in lijn met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke binnen 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk zijn gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi) (conform E.16.2.1).	
Circulaire dienstverlening	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 (conform E.16.3.6).	SC1
Verantwoording over Ketenverantwoordelijkheid (ISV)	Naleving due diligence proces en rapportageverplichting conform E16.4.1 t/m E16.4.8.	SC1
Invulling Social Return verplichting	Opdrachtnemer geeft invulling aan Social Return en de norm van het geconfirmeerde percentage op de Loonsom gerelateerd aan E.16.5.1 t/m E.16.5.3 en indien geconfirmeerd door Opdrachtnemer W.16.5.1.	SC1

5 Norm: Overige eisen en wensen

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

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