# Bijlage 02
# Specificatie van de Prestatie

# IWR2026|Werkplekhardware| iOS, iPadOS & MacOS Devices (incl. optionele Accessoires en Diensten)

# ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.3~~22~~
Referentie: IUC 202505150

# Inhoudsopgave


1. Toelichting Techniek en functionaliteit ..... 5
*1.1.* Algemeen ..... 5
Scope ..... 5
Kernassortiment ..... 5
Speciale Diensten ..... 5
2. Techniek en functionaliteit ..... 7
*2.1.* Algemeen ..... 7
Eisen ..... 7
*2.2.* iOS, iPadOS en MacOS Devices ..... 7
Eisen ..... 7
*2.3.* Accessoires ..... 8
Eisen ..... 8
*2.4.* Diensten ..... 9
2.4.1 Eisen (menukaart-Diensten die geprijsd dienen te worden) ..... 9
2.4.2 Indexering Tarieven Diensten ..... 10
*2.5.* Eisen (met betrekking tot Huur) ..... 10
Toelichting Huur van Devices ..... 10
2.6 Voorwaarden Tarieven ..... 15~~14~~
3.1 Toelichting Beheer en organisatie ..... 15
3.1 Governance bij het Rijk ..... 16~~15~~
3.2 Actoren ..... 16~~15~~
3.3 Overleg ..... 18~~17~~
3.4 Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer ..... 18~~17~~
3.5 Dossier Afspraken en Procedures (DAP) ..... 19~~18~~
- 3.5.1 Centrale DAP ..... 19~~18~~
- 3.5.2 Decentrale DAP ..... 19~~18~~
3.6 Serviceherstelmaatregelen ..... 19~~18~~
- 3.6.1 Escalatie ..... 20~~19~~
- 3.6.2 Service Credit regime ..... 20~~19~~
- 3.6.3 Evaluatie en verbeterplan ..... 21~~20~~
- 3.6.4 Step-in rights ..... 21~~20~~
- 3.6.5 Audits ..... 22~~21~~
4. Algemeen beheer en Organisatie ..... 23~~22~~
5. Governance ..... 24~~23~~
5.1 Algemeen ..... 24~~23~~
5.2 Overleg ..... 24~~23~~
6 Serviceherstelmaatregelen ..... 26~~25~~
6.1 Escalatie ..... 26~~25~~
6.2 Service Credit regime ..... 26~~25~~
6.3 Evaluatie en verbeterplan ..... 27~~26~~
6.4 Step-in rights ..... 27~~26~~
6.5 Audit ..... 27~~26~~
7 Online Portaal ..... 28~~27~~

7.1 Eisen ..... 28~~27~~
8 Service Levels ..... 29~~28~~
8.1 Servicedesk ..... 29~~28~~
8.2 Incidentafhandeling via de servicedesk ..... 31~~30~~
8.3 Garantieafhandeling ..... 33~~32~~
8.4 Reparatie en onderhoud ..... 35~~34~~
8.5 Innemen Producten en Diensten ..... 35~~34~~
8.6 Prestatie op Locatie ..... 35~~34~~
8.7 Leveringsgaranties ..... 36~~35~~
9 Advies ..... 36~~35~~
10 Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren ..... 37~~36~~
10.1 Bestellen ..... 37~~36~~
10.2 Speciale Producten en Speciale Diensten ..... 38~~37~~
10.3 Elektronisch bestellen en factureren ..... 38~~37~~
10.4 Webshop ..... 39~~38~~
10.5 Leveren ..... 40~~39~~
10.6 Accepteren ..... 41~~40~~
10.7 Factureren ..... 42~~41~~
11 Rapportages ..... 44~~43~~
12 Configuratiebeheer ..... 45~~44~~
13 Beveiliging ..... 46~~45~~
14 Vervallen ..... 48~~47~~
15 Toelichting MVO ..... 49~~48~~
15.1 Inkopen met Impact ..... 49~~48~~
15.2 Circulair & Fair ICT Pact (CFIT) ..... 50~~49~~
15.3 Meest Duurzame Prestatie ..... 50~~49~~
15.4 Relevante MVO Thema's ..... 52~~51~~
16 Duurzaamheid ..... 53~~52~~
16.1 Eisen – te voldoen bij Inschrijving ..... 53~~52~~
16.1.1 Algemeen ..... 53~~52~~
16.1.2 Klimaat ..... 53~~52~~
16.1.3 Circulair ..... 57~~56~~
16.1.4 Milieu ..... 64~~62~~
16.1.5 Ketenverantwoordelijkheid (ISV) ..... 67~~65~~
16.1.6 Niet van toepassing ..... 69~~67~~
16.1.7 Niet van toepassing, zie par. 16.2.7 uitvoeringsvoorwaarde Sociale aspecten ..... 69~~67~~
16.2 Uitvoeringsvoorwaarden ..... 70~~68~~
16.2.1 Algemeen ..... 70~~68~~
16.2.2 Klimaat ..... 72~~71~~
16.2.3 Niet van toepassing ..... 74~~73~~
16.2.4 Niet van toepassing ..... 74~~73~~
16.2.5 Ketenverantwoordelijkheid (ISV) ..... 74~~73~~
16.2.6 Niet van toepassing ..... 77~~76~~
16.2.7 Social return ..... 77~~76~~

17 Toelichting Migratie ..... 80~~78~~
18 Aanvang Raamovereenkomst ..... 80~~78~~
18.1 Inrichten Prestatie ..... 80~~78~~
18.2 Dossier Afspraken en Procedures (DAP) ..... 81~~79~~
19 Einde Raamovereenkomst ..... 82~~80~~

## Toelichting op deze Bijlage

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Hoofdopdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2026|WpHW|iOS, iPadOS & MacOS Devices (incl. optionele Accessoires en Diensten).

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

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.

Binnen deze Bijlage worden de eisen beschreven voor de Aanbesteding IWR2026|Werkplekhardware|iOS, iPadOS & MacOS Devices (incl. optionele Accessoires en Diensten). In dit document wordt voor deze Aanbesteding de verkorte schrijfwijze gebruikt: IWR2026|WpHW|iOS, iPadOS & MacOS Devices.

Indien er in een eis genoemd wordt “op verzoek van Deelnemer” wordt dat aangegeven door de Deelnemer in de Nadere oproep en kan Opdrachtnemer in de nadere offerte hiervoor een prijs offreren.

# Deel 1: Techniek en functionaliteit

## 1. Toelichting Techniek en functionaliteit

### *1.1.* Algemeen

**Scope**

De scope van de Raamovereenkomst (ROK) betreft de verwerving (Koop of Huur) van werkplek gerelateerde iOS, iPadOS & MacOS Devices (inclusief optionele Accessoires en Diensten). Een gedetailleerde beschrijving van de scope (en wat niet in de scope is) vastgelegd in hoofdstuk 1 van het Beschrijvend document.

**Kernassortiment**

De top 80% van de voornaamste, qua aantallen, Producten per Productcategorie is opgenomen in het Kernassortiment (zie Bijlage 34). De nieuw gelanceerde producten die de Logische opvolger van 'end-of-sale'-Producten zijn, worden ook in het Kernassortiment opgenomen. Voor Producten uit dit Kernassortiment gelden specifieke eisen ten aanzien van maximale levertijden: binnen 30 dagen.

Bijlage 34 zoals opgenomen in de Aanbestedingsdocumentatie geldt als Kernassortiment bij de start van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is verplicht dit Kernassortiment actueel te houden. Uiterlijk de tiende werkdag van ieder kalenderkwartaal dient Opdrachtnemer een actuele versie van het Kernassortiment beschikbaar te stellen aan elke Deelnemer. Desgevraagd levert Opdrachtnemer nadere informatie ter onderbouwing aan Opdrachtgever.

**Speciale Diensten**

Naast de beschreven Diensten kunnen optioneel tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ook Speciale Diensten worden afgenomen. Dit zijn werkzaamheden die niet zijn beschreven in deze Bijlage, en waarvoor geen prijs in het Prijzenblad is opgenomen, maar wel passen binnen de scope van de Raamovereenkomst en door één of enkele Deelnemers worden afgenomen.
Een uitgebreide beschrijving van deze procedure staat in Bijlage 05-Wijzigingsprocedure.

Een voorbeeld van een Speciale dienst is mobile-Device-management. Bij deze Dienst voert een Opdrachtnemer het beheer over mobiele ICT-werkplekken van één of meer Deelnemers. Met deze Dienst maakt Opdrachtnemer onderdeel uit van de operationele processen van een Deelnemer rondom de gebruiksfase van mobiele Devices. Hieronder wordt onder andere verstaan:

- uitgifte van mobiele Devices;
- ondersteuning van Eindgebruikers bij het gebruik en problemen met het gebruik van de mobiele ICT-werkplekken. Dit kan in de vorm van training en advies;
- image deployment;
- beheer van de installed base van mobiele ICT-werkplekken;
- bij verlies/diefstal van hardware zorgen voor vervanging;
- actueel houden van een gebruikersadministratie eventueel onderdeel van de CMDB (Configuration Management Database);

- bieden van rapportages uit de gebruikersadministratie;
- innemen van (overtollig) Devices en coördineren van hergebruik of afvoer ter vernietiging;
- namens de Deelnemer, contacten onderhouden met de telecom operator voor telecom-specifieke beheeractiviteiten. Voorbeelden hiervan zijn het instellen van gebruikersprofielen voor spraak en/of data en het opvragen van rapportages.

Voor de uitvoering van deze Dienst kan de Opdrachtnemer een aparte desk inrichten op locatie van de Deelnemer als baliefunctie. Een Deelnemer kan deze Dienst, of delen ervan, afnemen als Speciale dienst in een Nadere overeenkomst.

# 2. Techniek en functionaliteit

## *2.1.* Algemeen

**Eisen**

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E2.1.1 | De kosten van alle in Bijlage 2 – specificatie van de prestatie genoemde eisen zijn inbegrepen in de Tarieven van de Producten en Diensten die onder deze Raamovereenkomst worden afgenomen in Nadere overeenkomsten. Uitzondering hierop vormen de eisen en wensen waarachter een artikelnummer is opgenomen. Dit artikelnummer verwijst naar een apart Tarief in de Tarieflijst waaronder de betreffende eisen vallen. |
| E2.1.2 | Elektrische producten die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, zijn geschikt voor een netspanning van zowel 110 als 230 volt en 50/60 Hz. Bij Producten welke voorzien zijn van een eigen voeding: dit is een schakelende voeding. |
| E2.1.3 | Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om voor opdrachten van Rijksdienst Caribisch Nederland een lokale onderaannemer te contracteren uit Caribisch Nederland om lokaal (onsite) support en andere ondersteunende activiteiten te verrichten. |
| E2.1.4 | Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om lokaal support (support uit Cariben) aan te bieden op de gevraagde Producten, eventueel via onderaannemers, in Caribisch Nederland indien Deelnemer Rijksdienst Caribisch Nederland hierom vraagt. |
| E2.1.5 | Op verzoek van een Deelnemer kunnen elektrische Producten, die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, worden aangesloten met een in het buitenland gebruikt aansluitsnoer. |
| E2.1.6 | Alle te leveren Producten zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken (bijvoorbeeld: geen SIM-locks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen), tenzij Deelnemer, in uitzonderlijke gevallen hiervoor vrijstelling verleent. |
| E2.1.7 | Gedurende de periode dat een Product kan worden besteld bij Opdrachtnemer zijn er van de zijde van Opdrachtnemer geen dusdanige modificaties aan het Product welke een wijziging aan het (operating)system-image noodzakelijk maken, die van invloed zijn op de werking van de in gebruik zijnde Producten van hetzelfde model bij Deelnemer. |
| E2.1.8 | De Opdrachtnemer levert de Producten op ieder door de Deelnemer gewenst adres binnen Nederland af en op verzoek van Deelnemer in het buitenland. |

## *2.2.* iOS, iPadOS en MacOS Devices

**Eisen**

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E2.2.1 | Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst Devices gebaseerd op iOS, IpadOS, MacOS en WatchOS leveren. |
| E2.2.2 | Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst Devices gebaseerd op iOS, iPadOS, MacOS en WatchOS leveren.die in combinatie met de juiste configuratie en/of aanvullend component (bijv. SIM-kaart), zijn ingericht voor spraak- en/of dataverkeer over de op dat moment gangbare netwerken (zoals 2G, 3G, 4G, 5G (en eventuele opvolgers), WiFi etc.). |
| E2.2.3 | Wanneer het Product door een Deelnemer vooraf vastgestelde periode niet is gebruikt, kan dit automatisch worden vergrendeld. |

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E2.2.4 | ~~Voor Producten met een nieuwe functionaliteit geldt dat bij iedere nieuwe toegangssessie de gebruiker opnieuw geïdentificeerd moet worden.~~ VERVALLEN |
| E2.2.5 | ~~De te leveren Producten zijn bedoeld voor de Nederlandse markt en kunnen in de Nederlandse taal ingesteld worden.~~ De Apple Producten zijn afkomstig uit de door Apple geautoriseerde Nederlandse distributieketen. Levering dient via deze geautoriseerde Nederlandse inkoopkanalen te worden uitgevoerd voor de Nederlandse markt. |
| E2.2.6 | Indien de batterij van het Product leeg is, dan wel verwijderd wordt, mag dit niet tot gegevensverlies van de opgeslagen instellingen en gebruikersdata leiden. |
| E2.2.7 | Opdrachtnemer heeft de status ~~Apple Authorised (Enterprise) Reseller~~Apple Premium Business Partner of gelijkwaardig (zie geschiktheidseisen) binnen de Europese Unie (EU) of Europese Economische Ruimte (EER) ~~markt~~. |
| E2.2.8 | Niet van toepassing. |
| E2.2.9 | Additionele kortingen vanuit Apple worden door Opdrachtnemer direct doorberekend in de productprijzen van Deelnemers. |
| E2.2.10 | Device Enrollment Progam (DEP) registratie van Producten binnen scope van de Raamovereenkomst dient plaats te vinden via de "whitelist chain of custody" die fabrikant hanteert zodat de Deelnemer er zeker van kan zijn dat registraties conform de richtlijnen van fabrikant worden uitgevoerd en uitgevoerd blijven worden. Door deze richtlijnen wordt gewaarborgd dat de toestellen altijd via een vertrouwde keten in beheer worden gebracht. De richtlijnen van de fabrikant zijn op te vragen bij de fabrikant. |
| E2.2.11 | DEP-registraties voor het registreren van Producten binnen scope van de Raamovereenkomst in Apple Business Manager dienen via Zero Touch te worden uitgevoerd door Opdrachtnemer in het kader van beveiliging en beheersbaarheid. De handmatige procedure voor DEP-registratie is dus niet toegestaan, tenzij de Deelnemer hierom verzoekt. |

## *2.3.* Accessoires

### Eisen

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E2.3.1 | ~~Alle data/informatie op een aangeboden **beveiligde** USB-stick en de daarin eventueel aanwezige geheugenkaarten, is versleuteld d.m.v. een – volgens de gangbare standaarden voldoende robuust geachte - versleutelingalgoritme. Dat is in ieder geval AES256 of hoogwaardig.~~ Vervallen. |

## *2.4.* Diensten

### 2.4.1 Eisen (menukaart-Diensten die geprijsd dienen te worden)

| Nr | Omschrijving | Artikelnummer |
|---|---|---|
| E2.4.1.1 | Op verzoek van een Deelnemer voorziet de Opdrachtnemer Producten van een unieke markering t.b.v. assetmanagement met een door de Deelnemer aangeleverde ID-sticker of RFID. Daarbij levert Opdrachtnemer een bestand met relevante ID's (serienummer, MAC adres, IMEI nummer, etc.) om de in gebruik zijnde CMDB te vullen. | D-01 |
| E2.4.1.2 | Op verzoek van een Deelnemer biedt Opdrachtnemer opslag aan voor Producten in het kader van een c.p. levering. Dit is kort- of langdurige opslag inclusief verzekering tegen brand, diefstal, waterschade etc. Daarnaast aan de buitenkant van de dozen/verpakkingsmaterialen duidelijk de naam van de Deelnemer en het inkoopnummer vermelden, zodat duidelijk is welke pallets deel uitmaken van de betreffende partij goederen. | D-02 |
| E2.4.1.3 | Op verzoek van de Deelnemer plaatst Opdrachtnemer een simkaart in het Product. | D-03 |
| E2.4.1.4 | Op verzoek van de Deelnemer verpakt Opdrachtnemer een doos met de volgende items: een tas met daarin een Device inclusief bijbehorende Accessoires. | D-04 |
| E2.4.1.5 | Op verzoek van de Deelnemer verzendt Opdrachtnemer Producten naar een thuislocatie van eindgebruikers. Hiervoor dient tussen Deelnemer en Opdrachtnemer de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 28 - Verwerkersovereenkomst) afgesloten te worden als onderdeel van de Nadere overeenkomst. | D-05 |
| E2.4.1.6 | Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer binnen en buiten garantie reparatiewerkzaamheden uit op Locatie van de Deelnemer. De Opdrachtnemer mag voor het uitvoeren van reparatiewerkzaamheden op Locatie één maal per dag voorrijkosten in rekening brengen, indien dit buiten garantie is. | D-06 |
| E2.4.1.7 | Op verzoek van een Deelnemer voert Opdrachtnemer buiten de garantie reparatiewerkzaamheden uit aan Producten. De geoffreerde kosten buiten garantie worden opgebouwd uit een Uurtarief en kosten van onderdelen. | D-07 |
| E2.4.1.8 | Op verzoek van een Deelnemer stelt Opdrachtnemer een technicus beschikbaar om de Deelnemer te ondersteunen op het vlak van Producten met een image-test en de productselectie. | D-08 |
| E2.4.1.9 | Op verzoek van een Deelnemer levert Opdrachtnemer een elektronische CMDB lijst aan n.a.v. inventarisatie. Inschrijver heeft daartoe een tarief per Product ingevuld in Bijlage G. | D-09 |
| E2.4.1.10 | Op verzoek van Deelnemer bevestigt Opdrachtnemer, voor datum levering aan de Deelnemer, de screenprotector en/of een privacyscherm op de juiste wijze op het Product. | D-10 |
| E2.4.1.11 | Op verzoek van een Deelnemer voorziet de Opdrachtnemer **de verpakking(en)** van de Producten van een unieke markering t.b.v. assetmanagement met een door de Deelnemer aangeleverde ID- | D-11 |

| Nr | Omschrijving | Artikelnummer |
|---|---|---|
| | sticker of RFID. Daarbij levert Opdrachtnemer een bestand met relevante ID's (serienummer, MAC adres, IMEI nummer, etc.) om de in gebruik zijnde CMDB te vullen. | |
| E2.4.1.12 | De producten worden geleverd met de laatste door de fabrikant beschikbaar gestelde en stabiele versie van alle hardwaregebonden systeemprogrammatuur (zoals onder andere firmware en microcode), geldig op het moment van levering. Op het moment van configuratie/ preparatie dient de 'last major release' beschikbaar te zijn. | D-12 |

### 2.4.2 Indexering Tarieven Diensten

De overeengekomen Tarieven voor Diensten (betreft alleen de Tarieven in Bijlage 03, tabblad 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 van Diensten plaats conform de CBS-Dienstenprijsindex (DPI), basisjaar 2021 = 100.

Dit cijfer representeert de prijsfluctuaties van Diensten in de zakelijke dienstverlening. Zie StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening, index 2021=100 (cbs.nl) link:
https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1762851321679

De tariefaanpassing, die met ingang van 1 januari 2029 jaarlijks aan de hand van het 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 in Bijlage 03 van de Raamovereenkomst.

## *2.5.* Eisen (met betrekking tot Huur)

### Toelichting Huur van Devices

Binnen de nieuw te sluiten Raamovereenkomst IWR2026 iOs, iPadOS en MacOS wensen de Deelnemers de mogelijkheid te hebben om, naast Koop van de Devices, ook te kunnen huren. Door middel van het huren van Devices wensen de Deelnemers onder meer:
* Meer grip te krijgen op de Devices binnen de organisatie;
* Herinzet (na eerste gebruik) te stimuleren;
* De totale (technische) levensduur van een Device te benutten;
* In te zetten op een tweede (en evt. derde) leven en hoogwaardige recycling;

* Balans te vinden tussen performance risico's en kosten;

*Proces sluiten huurovereenkomsten*
Het huren van Devices geschiedt o.b.v. een vaste maandelijkse huurprijs (een *Nettoprijs bij huur per maand)*. Indien de wens bestaat om Devices te huren, dient de Deelnemer, ~~middels een Nadere Oproep tot Mededinging,~~ een Nadere offerte van de gecontracteerde Opdrachtnemer~~s~~ te vragen ~~en na selectie van de best passende Nadere offerte,~~ een Nadere overeenkomst (NOK) voor Huur met de betreffende Opdrachtnemer te sluiten. In de NOK worden de specificaties en nadere afspraken omtrent het huren van de Devices overeengekomen en vastgelegd. De kaders voor de huurconstructie zijn vastgelegd in de te sluiten Raamovereenkomst (ROK) IWR2026.

3) *Berekening totale huurprijs*
In de Nadere offerte vermeldt de Opdrachtnemer:
a) de Bruto Huurprijs per Device (per maand) in euro en ex BTW;
b) de minimale besparingspercentage;
c) de Netto huurprijs per Device (per maand) in euro ex btw;
b) de totale Netto~~Bruto~~ Huurprijs over de gehele huurperiode in euro en ex BTW;
c) het Bruto Restwaardebedrag van het gehuurde Device na afloop van de huurperiode;
d) Inkoopprijs in euro ex BTW per Device;
e) het Restwaardepercentage van het gehuurde Device, per Device;
f) de Netto prijs bij H~~h~~uur (per maand en over de gehele huurperiode). Dit is de Bruto huurprijs minus de korting op basis van het Minimaal besparingspercentage ex btw en incl. wettelijke heffingen en toepassing van de Rentecorrectie ~~het Bruto Restwaardebedrag.~~

4) *Situatie aan het eind van de huurperiode*
Aan het eind van de huurperiode zijn de volgende situaties mogelijk:
a) de Deelnemer levert het Device niet in en is het vermelde Bruto Restwaardebedrag verschuldigd aan Opdrachtnemer; of
b) de Deelnemer levert het Device wel in en is het vermelde Bruto Restwaardebedrag niet verschuldigd aan Opdrachtnemer, tenzij op basis van de Grading methodiek wordt vastgesteld dat het Bruto Restwaardebedrag met het gradingspercentage moet worden gereduceerd. In dat geval is de Opdrachtnemer het betreffende Netto Restwaardebedrag (Bruto Restwaardebedrag verminderd met grading %) gerechtigd te factureren aan Deelnemer.
Voor Koop met Restwaarde (KMR) gelden ten aanzien van de gegarandeerde restwaarde, grading, retourtermijnen, retourlogistiek en circulaire verwerking dezelfde voorwaarden als voor Huur, zoals opgenomen in deze paragraaf, voor zover deze verenigbaar zijn met de KMR-constructie. De juridische eigendomspositie wordt expliciet vastgelegd in de Nadere overeenkomst. Indien sprake is van eigendom van Deelnemer, geheel of gedeeltelijk, worden bij de terugname en eventuele eigendomsoverdracht de toepasselijke bepalingen van de Regeling materieelbeheer roerende zaken van het Rijk en de bevoegdheden van Domeinen Roerende Zaken in acht genomen.

Of de Staat eigenaar is of niet, bepaald de retourstroom. Bij koop is de staat eigenaar, bij huur is de staat houder, bij KMR is dat nu op ROK niveau onduidelijk. Dus dat moet in de NOK dan geregeld worden.

*5) Rol en positie Financieringsmaatschappij*
In het geval van Huur kan Opdrachtnemer gebruikmaken van derden, zoals een Financieringsmaatschappij. In geval van het inschakelen van een financieringsmaatschappij hanteren we de volgende spelregels:
* de Financieringsmaatschappij moet of als Onderaannemer of als Combinant zijn opgenomen in de Inschrijving;
* Opdrachtnemer is alsdan gerechtigd de Netto huurprijs bij Huur per maand inclusief BTW, voor een door Opdrachtnemer geleverd en door Deelnemer geaccepteerd Product door de betreffende financieringsmaatschappij te laten factureren;
* Het eigendom van door Opdrachtgever gehuurde Devices ligt bij de Financieringsmaatschappij van Opdrachtnemer. Het feit dat het eigendom bij de Financieringsmaatschappij van Opdrachtnemer ligt, leidt niet tot overdracht van rechten en verplichtingen in de zin van art. 7:226 BW.
* Opdrachtnemer is gerechtigd een met Opdrachtgever gesloten Nadere overeenkomst voor Huur van Devices in zijn geheel dan wel Geclausuleerd partieel over te dragen aan de Financieringsmaatschappij. De keuze voor gehele of Geclausuleerd partieel heeft de Opdrachtnemer in de Inschrijving op de aanbesteding gemaakt.
In geval van een Geclausuleerde partiele overdracht worden uitsluitend de volgende rechten en/of plichten overgedragen aan de Financieringsmaatschappij:
i) De eigendomsrechten, die Opdrachtnemer zou kunnen uitoefenen uit hoofde van het Burgerlijk Wetboek;
ii) De rechten en verplichtingen om het Device aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst, inclusief een eventuele verlenging;
iii) De rechten tot de Vergoeding die tegenover de terbeschikkingstelling van het Product, zoals beschreven in artikel 2.4, onder ii) van deze Nadere overeenkomst, staat;
iv) De rechten en verplichtingen tot factuurafhandeling van de Vergoeding conform hetgeen bij of krachtens deze Nadere overeenkomst is bepaald.

* **Overdracht (geheel dan wel Geclausuleerd partieel) aan de Financieringsmaatschappij is bij voorbaat toegestaan in geval deze beschikt over alle, op grond van Nederlandse en/of Europese regelgeving, noodzakelijke registraties en/of vergunningen.**
* Van de Financieringsmaatschappij wordt een nakomingsgarantie verlangd die van toepassing is op de Raamovereenkomst.

| | |
|---|---|
| E2.5.0 | Indien Inschrijver gebruikmaakt van ~~een derde bij Huur,~~ een financieringsmaatschappij bij Huur, dan dient ~~Inschrijver~~ deze ~~derde (~~Financieringsmaatschappij~~)~~ te voldoen aan het volgende:<br><br>*a. te beschikken over een vergunning als kredietinstelling in de zin van artikel 2:11 WFT (wet financieel toezicht) dan wel een gelijkwaardige vergunning binnen de EU/EER;*<br>***of***<br>*b. deel uit te maken van een bancaire groep die onder geconsolideerd prudentiëel toezicht staat van de ECB of een bevoegde nationale toezichthouder binnen de EU/EER.* |

| | |
|---|---|
| E2.5.1 | Deelnemer heeft de keuze om bij de verwerving naast Koop ook Huur af te nemen. |
| E2.5.2 | Deelnemer zet het Device bij einde huurtermijn terug naar fabrieksinstellingen. Opdrachtnemer is verplicht om te controleren of dit daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Ingeval reset fabrieksinstellingen niet blijkt te hebben plaatsgevonden retourneert de Opdrachtnemer het Device aan Deelnemer zodat deze alsnog het Device terugzet naar de fabrieksinstellingen. |
| E2.5.3 | Alle Eisen uit dit document gelden ook voor verwerving via Huur. |
| E2.5.4 | Opdrachtnemer stemt ermee in dat bij expiratie van de huurperiode de Deelnemer binnen een termijn van 90 dagen de betreffende Device(s) inlevert bij Opdrachtnemer. Deelnemer is gerechtigd de Devices zonder originele verpakking en toebehoren te retourneren bij Opdrachtnemer zonder financiële consequenties voor Deelnemer. Opdrachtnemer verzorgt de retourlogistiek vanaf de door Deelnemer op te geven locatie. |
| E2.5.5 | De Grading methodiek van te retourneren gehuurde Devices, is vastgelegd in Bijlage 15B Model Nadere overeenkomst voor Huur. |
| E2.5.6 | Opdrachtnemer vermeldt het Restwaardepercentage van het gehuurde Device in de Nadere offerte. Dit Restwaardepercentage wordt tevens opgenomen in de Opdrachtverstrekking en Nadere Overeenkomst. |
| E2.5.7 | Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat Opdrachtverstrekkingen voor huur van Producten binnen een periode van 15 dagen na datum inwerkingtreding Raamovereenkomst kunnen worden verstrekt. |
| E2.5.8 | Ingeval het Device aan het einde van de huurtermijn (excl. de retourtermijn van 90 dagen) door Deelnemer niet wordt aangemeld voor retournering, is Opdrachtnemer gerechtigd tot een vergoeding van de Deelnemer ter hoogte van de Bruto Restwaarde van het Device. |
| E2.5.9 | Ingeval het Device aan het einde van de huurtermijn door Deelnemer ~~wel~~ wordt aangemeld voor retournering, is Opdrachtnemer gerechtigd tot een vergoeding van de Deelnemer ter hoogte van het verschil tussen de Bruto Restwaarde en de Netto Restwaarde van het Device. |
| E2.5.10 | Deelnemer heeft het recht tot inzage in de toepassing van en de rapportage over de in opdracht van Opdrachtnemer uitgevoerde Grading. |

<table>
<tr><td>E2.5.11</td><td>Bij inlevering van gehuurde Producten wordt de Netto Restwaarde bepaald door de staat van het Product. Hiervoor geldt de onderstaande Gradings tabel:<br><br>
<table>
<tr><th>Grading</th><th>Vermindering van de Bruto Restwaarde</th></tr>
<tr><td>Excellent (A)</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>Good (B)</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>Acceptable/Fair (C)</td><td>25%</td></tr>
<tr><td>Unacceptable/Fair (D)</td><td>100%</td></tr>
</table>
<br>
In onderstaande overzicht worden de gradings verder toegelicht:<br><br>
Excellent (A): Scherm geen krassen, behuizing geen zichtbare cosmetische beschadigingen zoals krassen en deuken wanneer het product op 30 cm afstand wordt gehouden. Apparaat is volledig functioneel.<br><br>
Good (B): Scherm geen krassen. Behuizing lichte krasjes nauwelijks zichtbaar wanneer het product op 30 cm afstand wordt gehouden en niet voelbaar. Apparaat is volledig functioneel.<br><br>
Acceptable (C): Scherm met klein aantal ondiepe krasjes, onzichtbaar wanneer het scherm is ingeschakeld. Behuizing: lichte krasjes, duidelijk zichtbaar wanneer het product op 30 cm afstand wordt gehouden en enigszins voelbaar. Apparaat is volledig functioneel.<br><br>
Unacceptable (D): In geval het toestel defect is of meer beschadigd is dan het gestelde in grading (C), dat wil zeggen (bijvoorbeeld) barsten in scherm of behuizing en waterschade, dan is de restwaarde nihil<br><br>
De Grading methodiek van te retourneren gehuurde Devices, is vastgelegd in Bijlage 15B Model Nadere overeenkomst - Huur.<br><br>
NB. Bij D-grading is de Opdrachtnemer verplicht om het Device te recyclen.</td></tr>
<tr><td>E2.5.12</td><td>Opdrachtnemer berekent in de Nadere offerte de Netto prijs bij huur per maand conform (de opbouw van) het in Bijlage 35 opgenomen Model Berekening Netto prijs.</td></tr>
<tr><td>E2.5.13</td><td>Ingeval Deelnemer het Device niet binnen de (in eis E2.4.2.4 gestelde) termijn van 90 dagen inlevert bij Opdrachtnemer, dan is Opdrachtnemer alsdan gerechtigd tot een vergoeding van de Deelnemer ter hoogte van de Bruto Restwaarde van het Device. Opdrachtnemer heeft echter geen recht tot een vergoeding ter hoogte van de Bruto Restwaarde van het Device, indien de Opdrachtnemer de retourlogistiek niet tijdig en/ of correct heeft verzorgd.</td></tr>
<tr><td>E2.5.14</td><td>In de Nadere offerteaanvraag kan een Deelnemer de huur van een Device uitvragen voor de duur van 36 dan wel 48 dan wel 60 maanden. Deze periodes zijn exclusief de in eis 2.4.2.4 bedoelde periode van maximaal 90 dagen. Opdrachtnemer is verplicht hierop een passende Nadere offerte in te dienen.</td></tr>
<tr><td>E2.5.15</td><td>De Netto huurprijs is vast en onveranderlijk gedurende de gehele duur van de Huur van de Producten.</td></tr>
<tr><td>E2.5.16</td><td>Deelnemer is gerechtigd in de Nadere offerteaanvraag een regeling te vragen aan Opdrachtnemer onder welke condities een tussentijdse beëindiging van de Nadere overeenkomst voor de Huur van de Devices kan plaatsvinden. Opdrachtnemer is verplicht hierop een passende Nadere offerte in te dienen.</td></tr>
<tr><td>E2.5.17</td><td>De Netto prijs bij Huur is per maand gelijk over de gehele overeengekomen huurperiode, tenzij Deelnemer en Opdrachtnemer een andere regeling in de Nadere overeenkomst voor Huur zijn overeengekomen. Deelnemer is gerechtigd in de Nadere offerteaanvraag een afwijkende factureringsregeling (dan een gelijk Netto huurprijs per maand) te vragen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht hierop een passende Nadere offerte in te dienen.</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| E2.5.18 | Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om maandelijks verzamelaanvragen (batchorders) te doen, waarbij alle tussentijdse aanvragen binnen een kalendermaand worden samengevoegd tot één Nadere overeenkomst. |

### 2.6 Voorwaarden Tarieven

| | |
|---|---|
| E2.6.1 | Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het Product of de Dienstverlening zijn voor rekening van Inschrijver. |
| E2.6.2 | De door Apple in haar prijslijst vastgelegde prijzen mogen ten behoeve van deze Raamovereenkomst uitsluitend op de eerste dag van elk nieuw kwartaal worden geactualiseerd. Deze geactualiseerde prijzen gelden alsdan voor de vaststelling van Netto huurprijs per maand in de nieuwe Nadere offertes en in de webshop, met inachtneming van eis 2.5.5. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op of voor de eerste dag van een betreffend nieuw kwartaal over de nieuwe prijslijst inclusief een markering van gewijzigde prijzen.<br>Indien Apple tussentijds haar officiële listprijzen voor specifieke modellen structureel wijzigt met meer dan 5% (lager of hoger), is inschrijver gerechtigd (bij hogere listprijzen) en verplicht (bij lagere listprijzen) om tussentijds een gemotiveerd verzoek tot prijsaanpassing in te dienen, d.m.v. een aangepaste prijslijst, voor de resterende duur van dat kwartaal. Deze aanpassing geldt dan uitsluitend voor nieuwe offerte-aanvragen en niet voor reeds lopende opdrachten of reeds uitgebrachte offertes binnen de geldigheidstermijn van 60 dagen. |
| E2.6.3 | De Netto huurrijs per maand ten behoeve van nieuwe Nadere offertes en in de webshop, wordt aangepast aan de hand van toepassing van de Rentecorrectie. Voor het begrip Rentecorrectie wordt verwezen naar Bijlage 01 - Begrippenlijst en Bijlage 35 – Model huurprijsberekening. Renteschommelingen tot en met 0,5-% (naar beneden en naar boven) t.o.v. de Referentierente, zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Indien een renteschommeling meer dan 0,5–% t.o.v. de Referentierente is, dan vindt verrekening van de gehele renteschommeling plaats telkens per eerste (beurs)dag van het kalenderkwartaal. |
| E2.6.4 | De huurtarieven worden conform de Opdrachtverstrekking, in gelijke bedragen maandelijks achteraf in rekening gebracht bij betreffende Deelnemer. |
| E2.6.5 | De gestanddoeningstermijn van Nadere offertes is vast en bedraagt 60 dagen vanaf moment van verzending van de Nadere offerte. |
| E2.6.6 | Opdrachtnemer berekent in de Nadere offerte de Netto prijs bij koop per maand conform (de opbouw van) het in Bijlage 36 opgenomen Model koopprijsberekening. |

# Deel 2: Beheer en Organisatie

## 3.1 Toelichting Beheer en organisatie

### 3.1 Governance bij het Rijk

Binnen de overheid vinden veel organisatorische en technische ontwikkelingen plaats. In onderstaande paragraaf zijn de verschillende voor IWR2023| iOS, iPadOS en MacOS 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

De voor de Prestatie relevante actoren aan de overheidszijde zijn:

| Actoren Opdrachtgever | Omschrijving |
|---|---|
| **Deelnemers** | Dit zijn de overheidsorganisaties namens wie de Raamovereenkomst is aanbesteed en die de Producten en Diensten kunnen afnemen op basis van Nadere overeenkomsten (NOK). |
| **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.<br>DCM kan worden ondersteund door onder meer servicemanagement, leveranciersmanagement en productmanagement van de Deelnemer.<br>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 2e escalatiepunt binnen een NOK bij de Deelnemer. In geval dat DCM en Opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken bij de eerste escalatie, wordt opgeschaald naar het 2e escalatieniveau naar het management van de Deelnemer. CCM wordt vanaf dat moment geïnformeerd en, indien door Deelnemer gewenst, bij dit overleg op 2e 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.<br>Deelnemer overstijgende belangen aangaande de Raamovereenkomst worden uitgevoerd door CCM.<br>Het contractmanagement over de uitvoering van de Nadere overeenkomst voert het DCM uit. CCM is het 1e 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 2e escalatieniveau met betrekking tot de Raamovereenkomst (ROK). |
| **Hoofdopdrachtgever** | Dit is de Staat der Nederlanden, vertegenwoordigt door de minister van Economische Zaken en Klimaat (MinEZK).<br>Dit is de rechtspersoon, die de formele wederpartij van Opdrachtnemer is bij de Raamovereenkomst. |

| | |
|---|---|
| | In de praktijk wijst deze Hoofdopdrachtgever de categorie IWR ressorterend onder IUC/ EZK aan om het beheer over de betreffende Raamovereenkomst te voeren. De Hoofdopdrachtgever is het 3e escalatieniveau met betrekking tot de ROK. Deze rol wordt uitgevoerd door de Coördinerend Directeur Inkoop (CDI) van Min EZK/LNV. |
| **Systeem Integrator (SI)** (Optioneel) | De entiteit die zorg draagt voor de vaststelling van de behoefte aan Producten en Diensten van de Deelnemer en bestellingen initieert namens de Deelnemer, wordt aangeduid met de term Systeem Integrator.<br>Een SI kan de volgende organisatievormen hebben:<br>• Een interne ICT-afdeling bij een Deelnemer;<br>• Een ICT-afdeling die voor meerdere Deelnemers werkt (een zogenaamde shared service);<br>• Een externe ICT-aanbieder die op basis van een outsourcingsovereenkomst de Diensten levert;<br>• Een publiek private samenwerking (PPS).<br>Voor de Opdrachtnemer zal de SI in veel gevallen de intermediair van de Deelnemer zijn en vult hierbij ook de functie van DCM in. |

De voor de Prestatie relevante actoren aan de Opdrachtnemerszijde zijn:

| **Actor Opdrachtnemer** | **Omschrijving** |
|---|---|
| **Servicedesk** | Voor het indienen van meldingen zoals Incidenten, problemen en vragen of bestelaanvragen vanuit de Deelnemers. |
| **Servicemanager & Accountmanager** | Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer de Overeenkomst bestuurt. Deze kan worden ondersteund door een technisch inhoudelijke expert. De servicemanager is het 1e 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 2e 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 3e escalatieniveau. |

### 3.3 Overleg

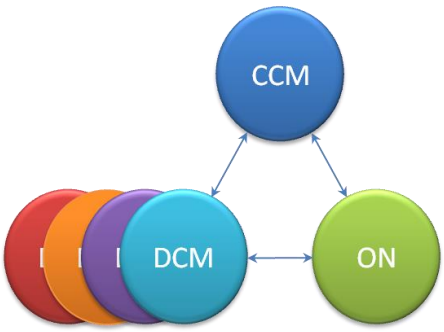
Binnen de Overeenkomst worden de onderstaande overleggen onderscheiden voor de Raamovereenkomst.

| Soort | Freq. | Hoofdopdrachtgever | Opdrachtnemer | Opm. |
|---|---|---|---|---|
| **Strategisch** | 1x per jaar | Categoriemanager & MT lid Deelnemer (optioneel) | CTO | Deelnemer neemt indien gewenst deel aan dit overleg. |
| **Tactisch** | 4x per jaar (of frequenter indien nodig) | 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 | DCM | n.t.b. | Vast te leggen in DAP DCM |

Indien gewenst kan een Deelnemer ten aanzien van de NOK afzien van bovengenoemd schema en deze keuze in haar Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opnemen.

### 3.4 Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer

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




**Figuur 1. Contractorganisatie**

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

De IWR2023 (beheer)processen zijn vormgegeven op basis van de geschetste contractrelatie. De geschetste contractrelatie en de daarbij behorende rollen hebben tot doel het organiseren van een uniforme proceskoppelvlak tussen CCM, Opdrachtnemer en DCM passend op de diverse situaties bij de Deelnemers.

### 3.5 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

- 3.5.1 Centrale DAP

Tussen de Hoofdopdrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer vindt periodiek overleg plaats. De feitelijke inrichting van deze overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Hoofdopdrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer dient direct na het sluiten van de Raamovereenkomst in samenspraak met het CCM een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen, waarin de werkafspraken worden vastgelegd. Dit aan de hand van het Template DAP CCM zoals opgenomen in Bijlage III.

- 3.5.2 Decentrale DAP

Opdrachtnemer en Deelnemer respectievelijk de Systeem Integrator kennen een eigen afzonderlijk overleg. Afspraken tussen Opdrachtnemer en Deelnemer respectievelijk de Systeem Integrator worden in een afzonderlijk DAP tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer vastgelegd. Het houden van dit overleg en het opstellen van het DAP is van toepassing op het moment dat de Deelnemer Diensten afneemt bij de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer dient direct na het sluiten van een Nadere overeenkomst in samenspraak met het DCM een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen, waarin de werkafspraken worden vastgelegd. Dit aan de hand van het Template DAP DCM zoals opgenomen in Bijlage IV.

### 3.6 Serviceherstelmaatregelen

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

- escalatie;
- service Credit regime;
- evaluatie en verbeterplan;
- Step-in rights;
- audits.

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

- 3.6.1 Escalatie

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

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

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

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

- 3.6.2 Service Credit regime

In Bijlage 11 – Normen en Service Credits zijn normen opgenomen waar de Prestatie aan moet voldoen, alsmede een Service Credit mechanisme dat de Hoofdopdrachtgever respectievelijk het CCM en DCM tot hun beschikking hebben als de Prestatie niet aan de eisen voldoet. Als de Prestatie in die zin tekortschiet, dan heeft de Hoofdopdrachtgever en Deelnemer, naast de in de vorige paragraaf genoemde escalatiemogelijkheden, het recht om sancties of Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer.

Het recht om een sanctie of Service Credit toe te kennen ligt bij DCM en CCM. Opdrachtnemer meldt uit eigen beweging binnen 2 weken na afloop van de rapportageperiode de overschrijding (met in alle gevallen een afschrift aan CCM) en geeft daarbij de daaraan ten grondslag liggende redenen aan.

Het DCM respectievelijk het CCM kan de Service Credit opschorten indien bijvoorbeeld de Opdrachtnemer met een overtuigende evaluatie en het daaruit volgende verbeterplan het vertrouwen van het DCM respectievelijk het CCM wekt dat het leveren van de Prestatie binnen afzienbare tijd wordt hersteld. Het DCM

respectievelijk het CCM behoudt echter het recht een opgeschorte Service Credit alsnog toe te kennen tot het moment dat het DCM respectievelijk het CCM schriftelijk te kennen geeft dat deze opgeschorte Service Credit definitief vervalt.

- 3.6.3 Evaluatie en verbeterplan

Bij een tekortschietende levering van de Prestatie, zoals in geval van overschrijding van de overeengekomen levertijden of beschikbaarheid, is het prioriteit één om de levering van de Prestatie zo snel mogelijk te herstellen. Een belangrijk instrument daarvoor is dat de Deelnemer en het CCM naast de in de vorige paragrafen genoemde escalatiemogelijkheden en het sanctie / Service Credit regime, de Opdrachtnemer kunnen opdragen - dat parallel aan het herstellen van de levering van de Prestatie - direct gestart wordt met het houden van een evaluatie en het opstellen van een daaruit volgend verbeterplan.

*Evaluatie*
In het geval van een tekortschietende Prestatie heeft de Opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren, indien de Deelnemer of het CCM daartoe een opdracht geeft. De Opdrachtnemer heeft, nadat de Deelnemer respectievelijk het CCM een daartoe strekkende opdracht heeft gedaan, vijf Werkdagen de tijd om een evaluatie te houden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en het CCM.

De evaluatie start met het achterhalen wat de oorzaak van de tekortschietende Prestatie of de overschrijding is geweest. Op basis van de achterhaalde oorzaak, dient door de Opdrachtnemer een adequaat verbeterplan geformuleerd te worden.

*Verbeterplan*
Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning en ter acceptatie voorgelegd te worden aan de Deelnemer en het CCM. De Opdrachtnemer dient transparant te zijn over de oorzaak van de tekortkoming of de overschrijding. Het verbeterplan moet er voor zorgen dat herhaling wordt voorkomen. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer respectievelijk het CCM vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan. CCM behoudt zich het recht om Opdrachtnemer uit te sluiten van nieuwe Nadere opdrachten van een specifieke Deelnemer tot dat de Prestatie is verbetert en de tekortkoming of de overschrijding is opgelost.

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

- 3.6.4 Step-in rights

In het geval dat bij een tekortschietende Prestatie deze binnen afzienbare termijn niet in voldoende mate is hersteld, hebben de Deelnemer en het CCM vanaf het eerste escalatieniveau, naast de in de vorige paragrafen genoemde maatregelen, Step-in rights. Step-in rights houden in dat de Opdrachtnemer op aangeven van de

Deelnemer of het CCM binnen tien Werkdagen een overleg organiseert met zijn managementteam op het toepasselijke escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de Prestatie. De Deelnemer respectievelijk het CCM is hierbij aanwezig als toehoorder. Als het structurele probleem een maand na een Step-in overleg op het hoogste escalatieniveau nog niet is opgelost, dan belegt Opdrachtnemer op verzoek van het CCM wederom een overleg met zijn managementteam. In dit overleg kan het CCM een dwingend advies geven aan Opdrachtnemer over de wijze waarop het structurele probleem opgelost dient te worden.

- 3.6.5 Audits

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

## 4. Algemeen beheer en Organisatie

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E4.1.1 | De kwaliteit en de kosten van de Prestatie is voor alle Deelnemers gelijk met uitzondering van de kosten voor Levering van de Prestatie op Locatie buiten Europees Nederland (landen binnen het Koninkrijk der Nederlanden, inclusief de bijzondere gemeenten Caribisch Nederland). |
| E4.1.2 | De Opdrachtnemer heeft - om de in deze Bijlage 02 geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde. |
| E4.1.3 | Alle aangeboden en te plaatsen Producten en 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 | 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.<br>Door fabrikanten, certificerende instanties of onafhankelijke keurmerken verstrekte documentatie en bewijsmiddelen in de Engelse taal te mogen overleggen zonder voorafgaande toestemming van het CCM. |
| E4.1.5 | 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). |
| E4.1.6 | Voorafgaand aan alle door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden - zowel op Locatie als op afstand – met betrekking tot de te leveren Producten en Diensten bij Deelnemer wordt altijd de geautoriseerde contactpersoon van Deelnemer geïnformeerd. |
| E4.1.7 | De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor de Producten en 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. |
| E4.1.8 | De Opdrachtnemer is niet bevoegd om zelfstandig contacten binnen de Deelnemende organisatie aan te gaan en te onderhouden buiten de afgesproken gremia / DAP. |
| E4.1.9 | Indien een Product of Dienst gedurende de looptijd van de Nadere Overeenkomst niet meer leverbaar is door Opdrachtnemer vanwege "end of sale", dient Opdrachtnemer een Logische opvolger voor te stellen aan de Deelnemer die voldoet aan de oorspronkelijke functionele specificaties uit de Nadere oproep tot mededinging. |

# 5. Governance

## 5.1 Algemeen

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

## 5.2 Overleg

| 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:<br>– aanpassingen en/of wijzigingen van de Raamovereenkomst;<br>– wijzigingsverzoeken;<br>– marktconformiteit;<br>– uitgevoerde en uit te voeren audits;<br>– escalaties;<br>– performance van de Prestatie in het algemeen;<br>– financiën;<br>– rapportages;<br>– service levels;<br>– toekomstige verwachtingen.<br>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:<br>– aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP);<br>– (maand)rapportages;<br>– beschikbaarheid en kwaliteit van de Prestatie;<br>– optimalisatie van de Prestatie;<br>– life cycle management;<br>– asset management;<br>– duurzaamheid specifiek voor Deelnemer zoals vastgelegd in een Nadere overeenkomst of in DAP DCM;<br>– service levels.<br>Opdrachtnemer verzorgt tijdige verslaglegging van de overleggen.<br>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

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E6.1.1 | Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal 3 escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Deelnemer tegen wie de Prestatie tekortschiet (of het CCM) zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk of via e-mail aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer tekort is geschoten. |
| E6.1.2 | Het eerste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is het toegewezen accountteam. De Deelnemer handelt zelf escalaties op het eerste niveau af (NOK). |
| E6.1.3 | Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen . De Deelnemer c.q. de Hoofdopdrachtgever 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 Hoofdopdrachtgever wordt bij een escalatie op het derde niveau vertegenwoordigd door de ondertekenaar van de Raamovereenkomst of door de Hoofdopdrachtgever. |
| 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 Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers tot hun beschikking hebben om actie te ondernemen als de Prestatie tekortschiet. In Bijlage 11 – Normen en Service Credits wordt de werking van dit regime nader toegelicht, en zijn de belangrijkste parameters opgenomen waarop de kwaliteit van de Dienstverlening wordt beoordeeld.

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

## 6.3 Evaluatie en verbeterplan

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E6.3.1 | Bij een tekortschietende Prestatie is het zo snel mogelijk herstellen van de Prestatie de eerste prioriteit. De Deelnemer en het CCM kunnen de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de tekortkoming - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan. |
| E6.3.2 | De Opdrachtnemer heeft 5 Werkdagen na betreffende melding door Deelnemer of het CCM, de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en het CCM. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de Prestatie is veroorzaakt. |
| E6.3.3 | Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 10 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen. |
| E6.3.4 | Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan de Deelnemer en indien van toepassing aan het CCM. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer respectievelijk het CCM vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan. |
| E6.3.5 | CCM behoudt zich het recht om Opdrachtnemer uit te sluiten van Nadere opdrachten tot dat de Prestatie is verbetert en de tekortkoming of de overschrijding is opgelost. Een detailuitwerking hiervan staat in Bijlage – 11 SLA Parameters en KPI's |

## 6.4 Step-in rights

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

## 6.5 Audit

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

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E6.5.1 | De Hoofdopdrachtgever 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 en 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 | Toegang tot het online portaal is op een Professionele wijze beveiligd door middel van two factor authentication (2FA) en voldoet aan vigerende wetgeving zoals AVG. |
| E7.1.2 | De informatie op het online portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd. |
| E7.1.3 | De Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal. |
| E7.1.4 | Het online portaal is ingedeeld in verschillende functies en informatiecategorieën. Eindgebruikers kunnen afzonderlijk voor elke afzonderlijke functie of informatiecategorie worden geautoriseerd (rol gebaseerd). |
| E7.1.5 | De Deelnemer kan het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal verbieden. |
| E7.1.6 | Voor een Deelnemer die zich uitsluit van het gebruik van het online portaal, geschiedt het uitwisselen van informatie op een andere door de Deelnemer te bepalen elektronische wijze. |
| E7.1.7 | Het CCM heeft toegang tot alle informatie die op het online portaal wordt verstrekt. |
| E7.1.8 | Deelnemer kan het gebruikersbeheer voor de eigen organisatie verzorgen, door de aanmaak van accounts en toewijzing van autorisaties, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer. |
| E7.1.9 | Opdrachtnemer biedt een Professioneel ingerichte voorziening waarbij de Deelnemer zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord en 2FA kan resetten. |
| E7.1.10 | Het online portaal blijft minimaal zes (6) maanden na afloop Huur- en Garantietermijn beschikbaar voor CCM en geautoriseerde Deelnemers. |
| E7.1.11 | Binnen acht (8) weken na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer de online portaal beschikbaar te hebben voor Deelnemers en Hoofdopdrachtgever. |

# 8 Service Levels

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

## 8.1 Servicedesk

Opdrachtnemer beschikt over een Servicedesk. Hoofdopdrachtgever vindt een Servicedesk van Opdrachtnemer van cruciaal belang voor het steeds tijdig na kunnen komen van de eisen door Opdrachtnemer.
Deze servicedesk ziet Hoofdopdrachtgever als het centrale loket bij Opdrachtnemer voor:

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

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E8.1.1 | Opdrachtnemer heeft een servicedesk waarin melding en registratie plaatsvindt van incidenten, (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, (onderhouds)Diensten en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen en Diensten plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn. |
| E8.1.2 | Alleen door de Deelnemers geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen gedurende de Openingstijden van de Servicedesk telefonisch in contact te kunnen treden met de Servicedesk. |
| E8.1.3 | De medewerkers van de Servicedesk communiceren met de geautoriseerde contactpersonen in het Nederlands. |
| E8.1.4 | Van elk contact met de Servicedesk, dat leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, meldt de Opdrachtnemer aan het eind het referentienummer van dit contact per e-mail. Ieder contact met het loket, ook als dit niet leidt tot verdere actie, dient geregistreerd te worden. |

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E8.1.5 | 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 de servicedesk. Deze informatie betreft onder andere:<br>– het referentienummer van de Opdrachtnemer;<br>– het referentienummer van de Deelnemer (indien opgegeven);<br>– het Product of de Dienst waarop het Incident betrekking heeft;<br>– de prioriteit (hoog, midden of laag);<br>– een omschrijving van het Incident;<br>– het tijdstip waarop het Incident is gesignaleerd;<br>– het tijdstip waarop het Incident is opgelost;<br>– de status van het Incident;<br>– de oplossing van het Incident (indien afgesloten);<br>– eventuele workaround;<br>– de contacttijden;<br>– de verwachte oplostijd;<br>– datum/tijdstip aanmelding (door de Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer);<br>– datum/tijdstip oplossing (door de Opdrachtnemer) en acceptatie (door de Deelnemer). |
| E8.1.6 | De servicedesk is ook telefonisch bereikbaar vanuit het buitenland. |
| E8.1.7 | In geval van telefonische communicatie is de servicedesk vanuit Nederland bereikbaar op telefoonnummers tegen nationaal of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers). |
| E8.1.8 | Opdrachtnemer biedt een online toegang tot de servicedesk voor geautoriseerde personen. Deze geautoriseerde personen hebben toegang tot al de Deelnemer specifieke informatie in het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer. |
| E8.1.9 | Geautoriseerde personen van de Deelnemer hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de online servicedesk. |
| 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 Incidentafhandeling via de servicedesk

<table>
<tr><th>Nr</th><th>Omschrijving</th></tr>
<tr><td>E8.2.1</td><td>Alle Incidenten worden ingedeeld in één van de Incident prioriteiten hoog, midden of laag. Het melden van Incidenten door Deelnemer met de prioriteit ‘Hoog’ verloopt altijd telefonisch. Deelnemer krijgt gedurende de Openingstijden van de servicedesk van 08.00 – 18.00 uur op Werkdagen, binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn.<br>De Deelnemer bepaalt de prioriteit (hoog, midden of laag) van de meldingen en bevestigt dit nadien op elektronische wijze.</td></tr>
<tr><td>E8.2.2</td><td>Het melden van Incidenten met de prioriteit ‘Midden’ en ‘Laag’ door Deelnemer verloopt of telefonisch, per e-mail of via het online portaal. Een melding ingediend gedurende de Openingstijden van de servicedesk van 0800 – 18.00 uur op Werkdagen, is binnen 4 Werkuur door Opdrachtnemer in behandeling genomen resp. heeft Opdrachtnemer teruggekoppeld wanneer antwoord wordt gegeven.<br>De Deelnemer bepaalt de prioriteit (midden of laag) van de melding en bevestigt dit nadien op elektronische wijze..</td></tr>
<tr><td>E8.2.3</td><td>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>1e status update binnen 30 minuten, daarna elk Werkuur</td></tr>
<tr><td>Midden</td><td>8 Werkuur</td><td>16 Werkuur</td><td>1e 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></td></tr>
<tr><td>E8.2.4</td><td>Opdrachtnemer is gehouden gedurende de Openingstijden van de servicedesk van 0800 – 18.00 uur op Werkdagen status updates te verstrekken elk tijdsperiode zoals aangegeven in eis E8.2.3.</td></tr>
<tr><td>E8.2.5</td><td>Vervallen</td></tr>
<tr><td>E8.2.6</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>E8.2.7</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>E8.2.8</td><td>Van elke vastgelegde melding van een Incident wordt een relatie gelegd met het Product en/of Dienst en type waarop de melding betrekking heeft t.b.v. rapportagemogelijkheden per Product en/of Dienst.</td></tr>
<tr><td>E8.2.9</td><td>Na een telefonische melding van een Incident bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.</td></tr>
</table>

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E8.2.10 | Na een melding van een Incident via e-mail of online bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten. |
| E8.2.11 | Na het verhelpen van het Incident kan er op verzoek van Deelnemer, in het bijzijn van een functionaris van Deelnemer, een test worden uitgevoerd om vast te stellen dat het Product of Dienst goed werkt. |
| E8.2.12 | Indien voor de uitvoering van de Dienst toegang benodigd is op Locaties van de Deelnemer en toegang niet mogelijk is, stelt in een dergelijke situatie de Opdrachtnemer een rapport op met minimale vermelding van de gemaakte afspraak en de contactpersoon bij de Deelnemer met wie vooraf is afgestemd. Een rapport van een dergelijke gebeurtenis is input voor het overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer. |
| E8.2.13 | Bij vertrek, nadat het Incident is verholpen, dient de monteur van de Opdrachtnemer zich af te melden en desgewenst een afmeldformulier te tekenen bij de lokale Contactpersoon van Deelnemer of diens plaatsvervanger. |
| E8.2.14 | Indien als gevolg van het afhandelen van Incidenten datadragers worden vervangen, dient voldaan te worden aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 06 – Beveiliging, paragraaf 3.2 "Innemen Producten". Deelnemer bepaalt welke van de daar beschreven eisen in zijn situatie van toepassing zijn. |

## 8.3 Garantieafhandeling

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E8.3.1 | Voor garantieafhandeling of -aanspraak op service kunnen nooit additionele kosten doorberekend worden, mits aan de garantievoorwaarden respectievelijk de voorwaarden voor serviceverlening is voldaan. |
| E8.3.2 | De garantietermijn voor Producten is 24 maanden met uitzondering van Accessoires. Voor Accessoires geldt een garantietermijn van 12 maanden. De garantie geldt bij normaal gebruik door de Deelnemer. De bewijslast voor de garantie aanspraak ligt bij de Opdrachtnemer. Indien de fabrikant een aanvullende Garantie biedt, is Opdrachtnemer verplicht de door de fabrikant afgegeven garantie op de door Opdrachtnemer geleverde Producten onverminderd door te zetten aan de Deelnemer. |
| 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 ook refurbished 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 | Op alle vervangen Producten zijn minimaal alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht. |
| E8.3.5 | ~~Indien vervanging i.v.m. gebreken nodig is, dan is het vervangend Product identiek aan het te vervangen Product of heeft een betere specificatie. Indien het vervangend Product niet identiek is of niet minimaal dezelfde specificatie heeft, wordt overlegd met de Deelnemer en heeft de Deelnemer het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Deelnemer zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen. Indien ook een alternatief niet mogelijk is, wordt het geleverde Product door de Opdrachtnemer teruggenomen en gecrediteerd.~~ VERVALLEN |

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E8.3.6 | Indien, tijdens de garantieperiode van het Product, vervanging i.v.m. gebreken nodig is dan is het vervangend Product identiek aan het te vervangen Product of heeft minimaal dezelfde specificatie. Indien het vervangend Product niet gelijk is of een betere specificatie heeft, wordt overlegd met de Deelnemer en heeft de Deelnemer het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Deelnemer zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen. Indien ook een alternatief niet mogelijk is, wordt het geleverde Product teruggenomen en gecrediteerd. |
| E8.3.7 | Aangekochte en/of gehuurde Producten bieden een waarborg tegen productiefouten. In geval van een productiefout, zal de Opdrachtnemer alle geleverde Producten van de betreffende serie bij alle Deelnemers kosteloos binnen de reguliere levertijd repareren of vervangen door een identiek of gelijkwaardig Product (met minimaal dezelfde functionaliteit en specificaties), waarbij alle bijkomende kosten die verband houden met de reparatie of vervanging, zoals o.a. (intern) transport, in- en uitpakken en DOA-test, gedragen zullen worden door Opdrachtnemer. |
| E8.3.8 | De garantie gaat in op de dag van de aflevering. |
| E8.3.9 | Het is mogelijk om, bij aanschaf, de standaard garantieperiode (zie eis E8.3.2) optioneel jaarlijks te verlengen tegen een in de Nadere Overeenkomst vastgelegde vergoeding. |
| E8.3.10 | Indien het Product een tempest-behandeling ondergaat door een gespecialiseerd bedrijf, door Apple goedgekeurd, blijft de standaard-garantie behouden. |
| E8.3.11 | De garantie die door de Fabrikant wordt afgegeven op de geleverde Producten geeft Opdrachtnemer onverminderd door aan de Deelnemer. |
| 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. Indien reparatie niet direct mogelijk is, wordt het Product binnen vijf Werkdagen definitief gerepareerd op Locatie van het Product of kosteloos vervangen door een goedwerkend identiek Product, eventueel met hergebruik van nog werkende componenten. |
| E8.3.13 | Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat Deelnemer gebruik maakt van Apple Care (for Enterprise). Opdrachtnemer stelt, in afwijking van de Lijstprijs zoals beschreven in Bijlage 01, een door Apple gewaarmerkt prijzenblad van Apple Care aan Opdrachtgever beschikbaar, per de eerste dag van elk nieuw kalenderkwartaal. |

## 8.4 Reparatie en onderhoud

| 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:<br>• welke reparatie- en onderhoudsactiviteiten en voor welke Producten door Opdrachtnemer op Locatie van de Deelnemer dienen te worden uitgevoerd;<br>• 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;<br>• welk personeel (naam en functie) de Opdrachtnemer hiervoor gaat inzetten;<br>• of dat Personeel van de Opdrachtnemer zich vooraf aanmeldt bij de Deelnemer. |
| E8.4.3 | Opdrachtnemer is bereid om op verzoek van Deelnemer te komen tot maatwerkonderhoud indien de algemeen toegepaste onderhoudsvoorwaarden inzake het betreffende Product tekortschieten in de opinie van Deelnemer.<br>De voorwaarden voor het maatwerkonderhoud zullen behalve wat betreft de door Deelnemer gewenste afwijkingen ten opzichte van deze algemeen toegepaste onderhoudsvoorwaarden niet strijdig zijn met het gestelde in de Raamovereenkomst. |
| E8.4.4 | Opdrachtnemer repareert op verzoek van de Deelnemer Producten welke buiten de garantie defect raken. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan het vervangen van een defect display van smartphones/tablets, accu's van laptops, etc. Onderzoekskosten voor een prijsopgave zijn voor rekening van de Deelnemer. |
| E8.4.5 | Op verzoek van de Deelnemer verstuurt Opdrachtnemer na reparatie van een Product een gereedmelding middels SMS. |

## 8.5 Innemen Producten en Diensten

| 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”. van de Raamovereenkomst. Deelnemer bepaalt welke van de daar beschreven eisen in zijn situatie van toepassing zijn. |

## 8.6 Prestatie op Locatie

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E8.6.1 | Leveren van Diensten op Locaties buiten Europees Nederland (landen binnen het Koninkrijk der Nederlanden, inclusief de bijzondere gemeenten Caribisch Nederland) is mogelijk als onderdeel van een Nadere overeenkomst. |
| E8.6.2 | De medewerkers die Opdrachtnemer inzet voor het uitvoeren van Prestatie op Locatie dienen te voldoen aan de Eisen zoals opgenomen in hoofdstuk 2 van Bijlage 06 - Beveiliging van de Raamovereenkomst. |
| E8.6.3 | Het personeel van Opdrachtnemer dat 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.<br>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 moet waarborgen dat vitale bedrijfsprocessen blijven functioneren tijdens en na een calamiteit waardoor schade wordt beperkt.

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E8.7.1 | Het BCP dient de risico's van de gehele keten te mitigeren: supply chain, mensen, processen, Locaties en technologie. |
| E8.7.2 | Een jaarlijkse business impact analyse (BIA) dient onderdeel te zijn van het beheer om kritieke processen te identificeren. |
| E8.7.3 | De Opdrachtnemer dient een schriftelijk en actueel Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP) te hebben dat voldoet aan relevante normen conform ISO 22301 of vergelijkbaar. Het BCP dient binnen zes maanden na ingangsdatum (raam-)overeenkomst te worden opgeleverd aan CCM. |
| E8.7.4 | Het BCP dient na de Business Impact Analyse (BIA) jaarlijks op de 1e werkdag in februari van elk kalenderjaar te worden verwerkt in het BCP en te worden opgeleverd aan CCM. |

## 9 Advies

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E9.1 | Deelnemer kan Opdrachtnemer verzoeken advies te geven over andere onderwerpen dan die behoren tot de overeengekomen Producten en Diensten. Voorwaarde is wel dat het advies gerelateerd moet zijn aan de scope van de Raamovereenkomst. |

# 10 Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren

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

## 10.1 Bestellen

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E10.1.1 | Uitsluitend door de Deelnemer geaccepteerde Producten en Diensten kunnen worden besteld. Bestellingen van Producten en Diensten door een Deelnemer hebben betrekking op een Locatie. |
| E10.1.2 | Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte. |
| E10.1.3 | Deelleveringen van bestellingen zijn toegestaan op uitdrukkelijk verzoek of met instemming van de Deelnemer. |
| 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 binnen een termijn van 5 Werkdagen een Nadere offerte uit. |
| E10.1.8 | Offertes hebben een geldigheidsduur van minimaal zestig dagen. |
| E10.1.9 | Elke uitgebrachte offerte bevat minimaal:<br>– beschrijving van de levering/Dienst;<br>– geldigheidsduur van de offerte;<br>– levertermijn;<br>– alle tarieven;<br>– (bij Huur) Restwaardepercentage;<br>– contractduur;<br>– afbakening en beschrijving van de levering/Dienst. |
| E10.1.10 | Op verzoek van Deelnemer verstrekt Opdrachtnemer bij de uitgebrachte offerte een breakdown van de prijsopbouw van de producten. |

## 10.2 Speciale Producten en Speciale Diensten

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E10.2.1 | Indien een bestelling van de Hoofdopdrachtgever of een Deelnemer maatwerk (Speciale Producten en Speciale Diensten) noodzakelijk maakt, brengt de Opdrachtnemer hiervoor per aanvraag een offerte uit, waarin zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de Producten en Diensten die in de Tarieflijst overeengekomen zijn, aangevuld met werkzaamheden of Producten die niet in de Tarieflijst overeengekomen zijn. |
| E10.2.2 | Het Tarief voor een Speciaal Product en 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 Hoofdopdrachtgever of de Deelnemer die de offerte voor een Speciale Dienst heeft aangevraagd vrij de offerte te accepteren dan wel (~~zonder opgave van reden~~) af te wijzen. De Hoofdopdrachtgever 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:<br>– tot op product- en dienstniveau gespecificeerde beschrijving van de Speciale Dienst;<br>– geldigheidsduur van de offerte;<br>– levertermijn;<br>– alle gehanteerde Tarieven;<br>– opleverdatum;<br>– 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

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E10.3.1 | Vervallen. |
| E10.3.2 | Vervallen. |
| 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

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E10.4.1 | De webshop wordt aan een acceptatietest onderworpen. Pas na een succesvolle afronding van deze test is de webshop naar het oordeel van Hoofdopdrachtgever opgeleverd. Deze procedure is ook van toepassing bij de introductie, wijziging of verwijdering van functionaliteit. |
| E10.4.2 | Toegang tot de webshop is op een Professionele wijze beveiligd. |
| E10.4.3 | De Deelnemer kan op een Professionele wijze en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord resetten. |
| E10.4.4 | Na bestelling is in de webshop een track-and-trace functie beschikbaar met minimaal de Locatie van de Producten met datum/tijd-stempel en de datum/tijd van aflevering op Locatie. |
| E10.4.5 | Deelnemer kan zelf gebruikers toevoegen of wijzigen met verschillende gebruikersrechten binnen hetzelfde deelnemersdomein. Deze afspraken worden nader bepaald in de DAP. |
| E10.4.6 | Binnen acht (8) weken na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer de webshop beschikbaar te hebben voor Deelnemers en Hoofdopdrachtgever. Het betreft een webshop met slechts de Producten en Diensten die binnen de scope van de Raamovereenkomst vallen. Deelnemers kunnen door middel van een specifiek deelnemersaccount bestellen. De Deelnemer kan in een Nadere oproep als Speciale dienst uitvragen dat in een webshop alleen de Producten en Diensten die zijn gecontracteerd in de Nadere overeenkomst worden getoond. |

## 10.5 Leveren

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E10.5.1 | Opdrachtnemer garandeert, met inachtneming van het gestelde in eis 10.5.2, dat Producten (zowel in geval van Koop als Huur) uit het **Kernassortiment** altijd binnen 30 dagen na Opdrachtverstrekking wordt geleverd aan de betreffende Deelnemer, tenzij Deelnemer een afwijkende (langere) levertermijn verlangt.<br>De levertijd van Producten, niet genoemd/bedoeld in het Kernassortiment, is maximaal 90 dagen na Opdrachtverstrekking door Deelnemer. De Opdrachtverstrekking wordt binnen 1 Werkdag bevestigd door Opdrachtnemer. |
| E10.5.2 | Een Deelnemer dient op eerste verzoek van Opdrachtnemer forecasts, bestaande uit 1 of meerdere Producten en/ of bijbehorende Accessoires uit het **Kernassortiment**, het aantal en afnameschema, tenminste 30 kalenderdagen voor aanvang van elk nieuw kalenderkwartaal aan Opdrachtnemer af te geven, mits en voor zover:<br>1. het af te nemen aantal per iOS Product en/ of bijbehorende accessoire het getal van 500 in een periode van het betreffende nieuwe kalenderkwartaal overstijgt; en/ of<br>2. het af te nemen aantal per iPadOS Product en/ of bijbehorende accessoire het getal van 250 in een periode van het betreffende nieuwe kalenderkwartaal overstijgt; en/ of<br>3. het af te nemen aantal per MacOS Product en/ of bijbehorende accessoire het getal van 50 in een periode van het betreffende nieuwe kalenderkwartaal overstijgt.<br><br>In geval de af te nemen hoeveelheden van de hierboven Producten en/of bijbehorende Accessoires uit het Kernassortiment **niet** uitkomen boven de genoemde hoeveelheden geldt (met inachtneming van eis 10.5.1) een maximale levertijd van 30 dagen na Opdrachtverstrekking.<br><br>In geval de af te nemen hoeveelheden van de hierboven Producten en/of bijbehorende Accessoires uit het Kernassortiment **wel** uitkomen boven de genoemde hoeveelheden en er niet of niet tijdig door Deelnemer een forecast is verstrekt, geldt een maximale levertijd van 60 dagen na Opdrachtverstrekking.<br>Opgemerkt wordt dat een forecast een prognose is. Uitsluitend een Opdrachtverstrekking heeft een bindend karakter. |
| E10.5.3 | Alle geleverde Producten dienen deugdelijk te zijn verpakt. |
| E10.5.4 | Opdrachtnemer zal uitsluitend Producten leveren waarvoor een opleveringsdocument (zoals een pakbon) is opgesteld. |
| E10.5.5 | Opdrachtnemer levert geen gebruikte/niet-fabrieksnieuwe/refurbished Producten, tenzij met Deelnemer hierover andere afspraken worden gemaakt. |
| E10.5.6 | Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Producten en Diensten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit en functionaliteit zijn en blijven en dat Producten en 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. |
| E10.5.7 | De levering van Producten en Diensten omvat op verzoek van de Deelnemer een gebruikershandleiding in de Nederlandse of Engelse taal die online beschikbaar wordt gesteld. |
| E10.5.8 | De levering van Producten en Diensten bevat Nederlandstalige veiligheidsinstructies. |
| E10.5.9 | De levering vindt plaats met zo weinig mogelijk afval en dozen. |
| E10.5.10 | Alle verpakkingen dienen te zijn voorzien van artikelnaam en artikelnummer van Opdrachtnemer. |
| E10.5.11 | De Opdrachtnemer laat, indien de Deelnemer dat wenst, alle documentatie e.d. die door de fabrikant wordt aangeboden bij de Deelnemer achter. |

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E10.5.12 | Alle kosten van leveringen van Producten en Diensten zijn inbegrepen in de kosten van de Producten en Diensten, inclusief verzendkosten. |
| E10.5.13 | Op verzoek van de Deelnemer levert Opdrachtnemer de Producten af buiten Europees Nederland (landen binnen het Koninkrijk der Nederlanden, inclusief de bijzondere gemeenten Caribisch Nederland). De Opdrachtnemer mag de gemaakte kosten voor het afleveren buiten Europees Nederland als Speciale Dienst in rekening brengen. |
| E10.5.14 | 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. |
| E10.5.15 | 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. |
| E10.5.16 | De Producten en Diensten zullen door de Opdrachtnemer worden afgeleverd op de door Deelnemer te bepalen Locatie. Dit kan ook een logistieke hub betreffen. |
| E10.5.17 | Opdrachtnemer vervangt binnen 5 Werkdagen na melding geleverde Producten en Diensten, zonder extra kosten voor de Deelnemer, indien Opdrachtnemer niet in staat is om het Product binnen twee Werkdagen na start van de installatie op de Locatie volledig functioneel aan Deelnemer over te dragen. |
| E10.5.18 | Op verzoek van Deelnemer levert de Opdrachtnemer meerdere Producten in één (omdoos) enkele verpakking. |
| E10.5.19 | Opdrachtnemer dient minimaal 15 Werkdagen voor de 1e dag van het eerstvolgende (nieuwe) kalenderkwartaal schriftelijk aan CCM te melden of en zo ja welke Producten van het Kernassortiment "end of sales" zijn of gaan. |
| E10.5.20 | Refurbished Devices worden uitsluitend met de door de fabrikant geleverde onderdelen geleverd. Indien Deelnemer vooraf toestemming verleent, mogen ook refurbished OEM-onderdelen, met dezelfde kwaliteit en levensduur, worden gebruikt. |

## 10.6 Accepteren

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E10.6.1 | Binnen 14 dagen na aflevering van de Producten en Diensten door Opdrachtnemer zal de Deelnemer de Producten en Diensten accepteren middels een prestatieverklaring. De Deelnemer kan in de ~~Nadere overeenkomst~~ Acceptatiefase deze termijn ophogen tot maximaal 30 dagen. Indien de Producten en Diensten niet geaccepteerd worden geeft de Deelnemer voorgenoemde prestatieverklaring niet af en maakt binnen de gestelde termijn melding hiervan bij Opdrachtnemer. Na verstrijken van de gestelde termijn worden (af)geleverde Producten en/of Diensten automatisch geaccepteerd. |

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E10.6.2 | Direct nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt door de Deelnemer een proces-verbaal opgemaakt en ondertekend. Het proces-verbaal wordt binnen tien Werkdagen aan de Opdrachtnemer verstrekt. In dit proces-verbaal dienen eventuele gebreken die de Producten en/of de Diensten vertonen te worden vastgelegd, waarbij door Deelnemer wordt aangegeven of deze al dan niet worden geaccepteerd. |
| E10.6.3 | Indien 5% of meer van een partij geleverde Producten en Diensten niet of niet geheel functioneren heeft de Deelnemer het recht de geleverde partij in zijn geheel kosteloos te weigeren. |

## 10.7 Factureren

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

| 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:<br>– contractnummer;<br>– order/factuurnummer (Opdrachtnemer);<br>– ordernummer (Deelnemer);<br>– mogelijkheid van een klantreferentie (Deelnemer) per factuurregel;<br>– identificatie van het Product of de Dienst;<br>– korte omschrijving van het Product of de Dienst;<br>– eenmalige kosten (indien van toepassing) per Product of Dienst, inclusief en exclusief BTW;<br>– periodiek kosten (indien van toepassing) per Product of Dienst, inclusief en exclusief BTW;<br>– factuurperiode;<br>– totale kosten exclusief BTW;<br>– totale kosten inclusief BTW;<br>– gehanteerde BTW-Tarief per Product of Dienst;<br>– subtotalen per afdeling, kostenplaats en dergelijke (indien gewenst en van toepassing);<br>– acceptatiedocumenten (indien van toepassing);<br>– overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur. |
| E10.7.7 | Opdrachtnemer factureert aan de Deelnemer Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) exclusief BTW(export). De Deelnemer betaalt bij invoer van de Producten en Dienst in Caribisch Nederland algemene bestedingsbelasting (ABB). |
| 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 bestelopdracht. |

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| 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. |

## 11 Rapportages

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 – Standaardrapportages de verplichte items en indien van toepassing de optionele items, conform de voorgeschreven datatypes en toegestane waardes. |
| E11.1.2 | 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. |
| E11.1.3 | Rapportages worden alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen. |
| E11.1.4 | 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. |
| E11.1.5 | De Opdrachtnemer rapporteert in ieder geval over de in de Bijlage 10 - Standaardrapportages genoemde items. Onjuist of onvolledig aangeleverde rapportages worden door Opdrachtnemer gecorrigeerd en opnieuw aangeleverd in een redelijke termijn in overleg met CCM. |
| E11.1.6 | De Opdrachtnemer rapporteert in de frequentie zoals gesteld in de Bijlage 10 - Standaardrapportages. |
| E11.1.7 | Afwijkende rapportages, rapportagefrequenties, of aanvullende rapportage-items kunnen per Deelnemer afzonderlijk (tegen nader te bepalen meerprijs) overeengekomen worden (Speciale Dienst). |
| E11.1.8 | De Opdrachtnemer stelt de rapportages beschikbaar binnen tien Werkdagen na afloop van de rapportageperiode. |
| E11.1.9 | Rapportages worden ten minste online beschikbaar gesteld en zijn in ieder geval te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand. |
| E11.1.10 | 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. |
| E11.1.11 | 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. |
| E11.1.12 | Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de rapportages conform vingerende privacy wetgeving (AVG) |
| E11.1.13 | Geautoriseerde personen kunnen online zelf rapportages samenstellen op basis van de rapportage-items en standaard-rapportage bouwblokken. |
| E11.1.14 | Rapportages zoals vastgelegd in Bijlage 10 – Standaard rapportages, worden minimaal zes (6) maanden na afloop Garantietermijn beschikbaar gesteld. |
| E11.1.15 | Rapportages zoals vastgelegd in Bijlage 10 – Standaard rapportages, worden minimaal zes (6) maanden na afloop Huurtermijn beschikbaar gesteld. |

# 12 Configuratiebeheer

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E12.1.1 | Ten behoeve van het vullen van de Configuration Management DataBase (CMDB) levert de Opdrachtnemer op verzoek van de Deelnemer bij levering de configuratiegegevens van de geleverde Producten en/of Diensten aan in een elektronisch bewerkbaar bestand. De configuratiegegevens bevat al de relevante configuratiegegevens van de afgenomen Producten en Diensten ten behoeve van adequaat beheer door Deelnemer en CCM. Het bestand met configuratiegegevens bevat – indien van toepassing - minimaal per Product en/of Dienst de volgende configuratiegegevens:<br>– serienummer;<br>– type/model;<br>– MAC adres/IMEI nummer;<br>– Merk;<br>– artikelcode;<br>– fabrikant;<br>– garantietermijn;<br>– wel/geen onderhoudscontract;<br>– indien onderhoudscontract, het type onderhoudscontract;<br>– tag code fabrikant;<br>– indien het Product als Dienst is voorzien van een Deelnemer specifieke code, de aangebrachte Deelnemer specifieke code. |
| E12.1.2 | De configuratiegegevens en rapportages zijn tot minimaal 6 maanden na afloop van de Raamovereenkomst, Garantietermijn en Apple Care termijn beschikbaar (in geval van Huur tot einde huurtermijn) op het Online portaal of kunnen door Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen digitaal worden aangeleverd aan Hoofdopdrachtgever en betreffende Deelnemer. |

# 13 Beveiliging

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

| 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 1 jaar 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 Devices binnen de scope van deze Raamovereenkomst wordt gebruikt.<br>Overige eisen:<br>- 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 en webshop. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking. |
| E13.1.11 | Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie moeten zijn ingericht volgens een Professioneel autorisatiemodel. |
| E13.1.12 | Indien de Producten in gebruik door Personeel 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. |
| E13.1.14 | Accounts op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken uitsluitend over toegangsrechten gekoppeld aan rollen toegekend via het vigerende Professionele autorisatieproces. |

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| 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 op informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft ten alle tijden eigendom van Hoofdopdrachtgever. |
| E13.1.34 | Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Hoofdopdrachtgever op Devices en alle back-up media van Hoofdopdrachtgever, na contractbeëindiging tussen beide partijen. |
| E13.1.35 | Wanneer gegevens van Hoofdopdrachtgever zich bevinden op 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 op 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, bij Personeel betrokken bij de Prestatie. |
| E13.1.38 | Opdrachtnemer heeft aantoonbaar operationeel geborgde processen voor het periodiek beoordelen van de naleving van technische beleidsregels, wet- en regelgeving en andere eisen betreffende beveiliging bij informatiesystemen betrokken bij de Prestatie. |
| E13.1.39 | Indien het product firmware bevat die de hardware-initialisatie aanstuurt, dient deze te voldoen aan de meest recente versie van de relevante en gangbare industriestandaarden voor het betreffende platform (zoals ACPI voor x86-systemen, of een functioneel gelijkwaardige standaard), tenzij Deelnemer de afwijking hierover expliciet heeft vastgelegd in de Nadere Overeenkomst met Opdrachtnemer. |
| E13.1.40 | Opdrachtnemer levert een door fabrikant opgestelde 'Software Bill of Materials' (SBOM) voor alle OEM-firmware. Deze verplichting geldt vanaf volledige inwerkingtreding van de Cyber Resilience Act op 11 december 2027. |

# Deel 3: Niet van toepassing

## 14 Vervallen

# Deel 4: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

## 15 Toelichting MVO

### 15.1 Inkopen met Impact

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

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

Deze strategie richt zich op het duurzaam, sociaal en innovatief inkopen door het Rijk. De ambitie is om in 2023 tien bedrijfsvoeringcategorieën circulair in te richten, waaronder ICT Hardware (ICT-hardware is verspreid over een drietal inkoop categorieën, waaronder ICT Werkomgeving Rijk). Doelen zijn o.a. om in 2030 50% minder primaire grondstoffen te gebruiken, de meest energiezuinige Devices 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 Banenafspraak, 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 (CFIT)

Sinds de lancering op 14 juni 2021 is categorie ICT Werkomgeving Rijk intensief betrokken bij het **Circular & Fair ICT Pact (CFIT).** CFIT is een internationaal inkoopgericht partnerschap om circulariteit, eerlijkheid en duurzaamheid in de ICT-sector te versnellen. CFIT kent vier kern strategieën om de negatieve gevolgen van ICT te verminderen: **Buy Less, Buy Better, Use Better and Use Longer**.

CFIT stimuleert het gebruik van gemeenschappelijke, gebruiksvriendelijke inkoopcriteria, geeft houvast en faciliteert kennisdeling. Samen zullen we onze collectieve inkoopkracht benutten, in nauwe dialoog met de ICT-aanbodzijde, om de verandering en innovatie te bewerkstelligen die we nodig hebben. CFIT is een actie in het kader van het **UN One Planet Network SPP-programma.**

### 15.3 Meest Duurzame Prestatie

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) vormt een kernwaarde binnen deze aanbesteding, waarbij de nadruk ligt op het uitdagen van de markt om de meest duurzame prestatie te leveren. Dit betekent dat er niet alleen naar de duurzaamheid van Producten wordt gekeken, maar ook naar de duurzaamheid van de dienstverlening, 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.**

- Duurzaam product: de producten die worden aangeboden, moeten o.a. voldoen aan hoge normen voor duurzaamheid, levensduurverlenging, hoge energie-efficiëntie, LCA (ISO14040/44), certificeringen en het gebruik van post-consumer gerecyclede materialen ~~en e-waste compensatie~~.
- Duurzame dienstverlening: de diensten die worden geleverd in het kader van deze aanbesteding, moeten 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 toeleveringsketen: de toeleveringsketen van de aangeboden Producten en diensten moet volledig transparant en duurzaam zijn. Dit betekent o.a. aandacht voor eerlijke arbeidsomstandigheden, factory disclosure, vermindering van CO2-uitstoot in de gehele waardeketen, verantwoorde ontginning en het gebruik van hernieuwbare of gerecyclede grondstoffen.
- Duurzame bedrijfsvoering: de bedrijfsvoering van de inschrijvers moet gericht zijn op duurzaamheid, zoals o.a. het minimaliseren van de eigen ecologische voetafdruk, het gebruik van duurzame energiebronnen en het bevorderen van een circulaire bedrijfsstrategie. Bevat de onafhankelijke duurzaamheidsscorecard (duurzaamheid, ethiek, mensrechten en arbeidsomstandigheden en duurzame toeleveringsketen), SBTi (voor CO2 reductie), OECD Guidelines, milieumanagementsystemen (ISO14001, WEEE-richtlijn, H-stoffen). Deze dragen bij aan 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 doelstellingen uit het Aanbestedingsdocument, de kaders en formule zoals hierboven vermeld, vormen het uitgangspunt voor het onderwerp MVO binnen IWR2026|WpHW| iOS, iPadOS & MacOS Devices, verdeeld in de onderstaande thema's:

- Algemeen;
- Klimaat;
- Circulair;
- Milieu;
- Ketenverantwoordelijkheid;
- Sociale aspecten.

In het volgende hoofdstuk worden deze aandachtsgebieden vertaald in eisen en uitvoeringsvoorwaarden. Dit geldt voor alle vormen van verwerving, dus zowel Koop als Huur.

# 16 Duurzaamheid

De uitvoeringsvoorwaarden in dit hoofdstuk zijn minimum eisen voor duurzaamheid en kunnen worden aangepast gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Aanpassing geschiedt middels de Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure (duurzaam marktconform). Ieder thema is gekoppeld aan de Sustainable Development Goals (SDG's) waar het via de eisen en uitvoeringsvoorwaarden een bijdrage aan levert.

## 16.1 Eisen – te voldoen bij Inschrijving

### 16.1.1 Algemeen

| | |
|---|---|
| E.16.1.1 | De Eisen uit hoofdstuk 16 zijn buiten toepassing op de productgroep Accessoires. |
| E.16.1.2 | Vervallen |

### 16.1.2 Klimaat

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| E.16.1.2.1 | De te leveren Producten voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. In het geval dat er hergebruikte/refurbished producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de Energy Star criteria die van kracht waren op het moment waarop zij op de markt kwamen. Producten die voldoen aan Energy Star-criteria zijn te vinden op: https://www.energystar.gov/productfinder/ |
| E.16.1.2.2 | Producten beschikken over door Apple ondersteunde platform firmware en maken gebruik van de door Apple ondersteunde mechanismen voor veilig opstarten (bijv. Boot ROM, LLB en iBoot), hardware configuratie en energiebeheer. Indien voor het betreffende Product UEFI en/of ACPI van toepassing is, dient de implementatie compatibel te zijn met deze standaarden of een actuele door Apple ondersteunde versie van de betreffende standaard(en).~~Indien een BIOS aanwezig is, dient deze compatibel te zijn met de meest recente versie van de UEFI Advanced Configuration and Power Interface (ACPI) Standaard.~~ |

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| E.16.1.2.3 | Producten (exclusief Accessoires) beschikken over een actuele EPEAT Gold 1.0 rating of gelijkwaardig. Vanaf 1 juli 2027 dienen Producten (exclusief Accessoires) te beschikken over een actuele EPEAT Gold 2.0 rating of gelijkwaardig<br><br>Mogelijke bewijsmiddelen<br>• Bewijs van registratie in de EPEAT Register<br><br>• Gelijkwaardig kan aangetoond worden middels een ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO17025 en ISO17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/ vergelijking op detailniveau van de aangeboden standaard ten opzichte van EPEAT Gold standaard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer.<br><br>• Indien Producten beschikken over de meest recente versie van TCO Certified wordt dit ook als gelijkwaardig geaccepteerd. Dit middels een bewijs van registratie in de TCO certified database.<br><br>In het geval dat er hergebruikte/refurbished producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de EPEAT Gold rating welke geldig was op het moment waarop desbetreffende Producten op de Nederlandse markt kwamen. |
| E.16.1.2.4 | De Opdrachtnemer levert standaard de te leveren Producten aan met optimale instellingen voor energiebeheer (indien van toepassing). Daarnaast gaat de Opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met een derde partij, zoals de merkeigenaar) binnen twee maanden na het afsluiten van de Nadere overeenkomst in dialoog met de Deelnemer, waarin de Opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met een derde partij) advies geeft aan de Deelnemer hoe die ervoor kan zorgen dat:<br><br>• tijdens de duur van de Nadere overeenkomst de opties voor energiebeheer optimaal ingesteld zijn en blijven, om te voorkomen dat optimale instellingen (ongewild) gewijzigd worden bij ingebruikname;<br><br>• de Deelnemer bepaalt hoe de batterij het beste gebruikt kan worden om een optimale levensduur te garanderen (indien van toepassing).<br><br>*Opmerking*<br>Niet elk ICT-product heeft opties voor energiebeheer die kunnen worden aangepast. In dat geval is het niet nodig om in gesprek te gaan over het behouden van de optimale instellingen voor energiebeheer. In dat geval is het wel belangrijk dat de producten bij levering al standaard optimaal zijn ingesteld. |
| E.16.1.2.5 | De Opdrachtnemer moet de Devices voorzien van vooraf geïnstalleerde software (standaardinstelling) om een beperking van de oplaadcapaciteit van de accu "State of Charge" (SoC) mogelijk te maken wanneer een accu gevoed apparaat systematisch in gebruik is. Dergelijke functionaliteit moet voorkomen dat de accu volledig wordt opgeladen. Tevens moet de Devices voorzien zijn van vooraf geïnstalleerde software om de status van de accu te bepalen. |

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| E.16.1.2.6 | De Opdrachtnemer vermeld in de omzetrapportage, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, de CO2 footprint van Producten (exclusief niet (zelfstandige) elektronische Accessoires, zoals bijv. een hoesje of kabel) op basis van de levenscyclusanalyse (LCA). Een LCA beschikbaar gesteld door de fabrikant van de Producten volstaat ook.<br><br>*Toelichting*<br>De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel *carbon footprint*, uitgedrukt in CO2-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard' of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. Het totaalresultaat is ten minste uitgesplitst in de levenscyclusfasen grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik. End-of-life is optioneel; indien end-of-life wel is gekwantificeerd in de LCA dienen de resultaten van end-of-life los te worden getoond. Daarmee geeft de Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots. |
| E.16.1.2.7 | Vervallen (uitvoeringsvoorwaarde). |
| E.16.1.2.8 | Het beeldscherm schakelt, nadat gedurende een bepaalde tijd geen ingangssignaal van het aangesloten Device wordt ontvangen, automatisch over naar de laagst beschikbare energieverbruikstoestand.<br><br>Indien het beeldscherm beschikt over een afzonderlijke **uitstand (off mode)**, bedraagt het **maximale** opgenomen vermogen in deze toestand **0,3 Watt**. Indien het beeldscherm technisch niet beschikt over een afzonderlijke uitstand, schakelt het automatisch over naar een **stand-by stand** of andere energiezuinige toestand waarin het **maximale** opgenomen vermogen **0,5 Watt** bedraagt.<br><br>Bovenstaande grenswaarden sluiten aan bij Verordening (EU) 2019/2021 inzake Ecodesign voor elektronische beeldschermen. Deze verordening onderscheidt onder meer een uitstand en een stand-bystand en hanteert hiervoor maximale vermogens van respectievelijk 0,3 Watt en 0,5 Watt. Een afzonderlijke uitstand is op grond van deze verordening niet verplicht. |
| E.16.1.2.9 | Voor voertuigen, (thuis)bezorging en transport welke door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO2 neutraal zijn.<br><br>Onder $CO_2$-neutraal transport wordt verstaan dat de totale uitstoot van broeikasgassen (uitgedrukt in $CO_2$-equivalenten) die direct samenhangt met de uitvoering van de transportdienst per saldo nul bedraagt. Opdrachtnemer streeft daarbij naar maximale emissiereductie aan de bron door inzet van zero-emissie voertuigen (dit betreft een inspanningsverplichting, totdat E.16.2.2.4 in werking treden). Compensatie van emissies wordt uitsluitend toegepast voor emissies die redelijkerwijs niet kunnen worden voorkomen. |

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| E.16.1.2.10 | Op verzoek van Deelnemer dient Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) voor (thuis)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'**).<br><br>Opdrachtnemer levert per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette transport wat tenminste onderstaande informatie bevat:<br>• Overzicht van het aantal transporten die voor de uitvoering van de opdracht (inclusief van eventuele onderaannemers) worden ingezet;<br>• Indien er gebruik gemaakt is van een logistieke hub dient dit te worden vermeld;<br>• het contract met de aanbieder van transport dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder. |
| E.16.1.2.11 | In de toeleveringsketen van fabricage tot aflevering van de Producten bij de Deelnemer dient het transport altijd op de meest duurzame wijze plaats te vinden, waarbij de uitstoot qua CO2 emissies is: 3. lucht/vliegtuig (hoog), 2. spoor (midden), 1. scheepvaart/water (laag). Standaard wordt intercontinentaal transport uitgevoerd over water, tenzij de Deelnemer dit uitdrukkelijk anders wenst. Voor Opdrachtnemer geldt een levertijd voor intercontinentaal transport van maximaal 30 dagen bij lucht/vliegtuig en maximaal 84 dagen bij transport over spoor/trein en scheepvaart/water.<br><br>*Toelichting*:<br>Verschillende wijze van transport (door de lucht, over water, over de weg of over het spoor) hebben een andere CO2 footprint. Opdrachtnemer realiseert zich dat de wijze van transport impact kan hebben op de levertijden.<br><br>*Mogelijke bewijsmiddelen:*<br>• Rapportage over het transport in de toeleveringsketen (zie Bijlage 10 Standaard rapportages). |

### 16.1.3 Circulair

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| E.16.1.3.1 | Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de in het Product aanwezige primaire- en secundaire (gerecycleerde) conflictmineralen in de toeleveringsketen op verantwoorde wijze worden ontgonnen.<br><br>Dit betreft de volgende (conflict)mineralen:<br>• Kobalt;<br>• tantaal, tin, wolfraam, goud (ook bekend als 3TG);<br>• lithium.<br><br>Onder verantwoord ontginnen wordt verstaan: ontginnen waarbij de Responsible Minerals Assurance Process standaard, OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas of een gelijkwaardige standaard, wordt gevolgd. Opdrachtnemer alleen samen te werken met toeleveranciers in de toeleveringsketen, die kunnen aantonen dat de genoemde (conflict)mineralen op verantwoorde wijze worden ontgonnen. Aan dit criterium wordt in ieder geval voldaan als de smelters die de gebruikte materialen in het te leveren product smelten, zijn opgenomen in de lijst van het Responsible Minerals Initiative.<br><br>Indien een smelter die de gebruikte materialen in het te leveren product smelt niet op deze lijst staat, en evenmin op andere wijze kan worden aangetoond dat de smelter voldoet aan de Responsible Minerals Assurance Process standaard, dient de Opdrachtnemer de samenwerking te beëindigen of zich in te spannen met toeleveranciers om te zorgen dat de smelter binnen een jaar wel op de lijst staat. Indien de smelter na een jaar nog niet op de lijst staat en evenmin op andere wijze kan worden aangetoond dat de smelter voldoet aan de Responsible Minerals Assurance Process standaard, dient de samenwerking te worden beëindigd.<br><br>Dit criterium is niet van toepassing op Accessoires, refurbished en remanufactured Producten.<br><br>*Mogelijke bewijsmiddelen*<br>De betreffende smelters en raffinaderijen van kobalt, tin, tantaal, wolfraam en goud moeten aantoonbaar voldoen aan:<br>• de Responsible Minerals Assurance Process standaard of een gelijkwaardige standaard;<br>• toets die voldoet aan de uitgangspunten van de OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas of gelijkwaardig |

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| E.16.1.3.2 | Digitalisering Product Paspoort (DPP)<br><br>Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor digitale beschikbaarheid van de percentages primaire- en secundaire post-consumer/ post industrial gerecycled materialen in Producten (conform ISO14021) middels machine leesbare gestructureerde en bewerkbare data formats (bijv. CSV of Excel). Dit ten behoeve van rapportage, analyse en dashboarding. Pdf-bestanden worden niet geaccepteerd als primaire gegevensbron. Zie tevens bijlage 10 Standaard Rapportages.<br><br>Dit geldt voor minimaal de onderstaande vijftien (15) materialen:<br>1. Aluminium;<br>2. Kobalt;<br>3. Koper;<br>4. Glas;<br>5. Goud;<br>6. Lithium;<br>7. Papier;<br>8. Kunststoffen;<br>9. Zeldzame Aard Metalen (Rare Earth Elements (REE));<br>10. Staal;<br>11. Tantaal;<br>12. Tin;<br>13. Wolfraam (tungsten);<br>14. Titanium;<br>15. Zink.<br><br>*Toelichting:*<br>Post-consumer gerecycled materiaal is herwonnen uit stromen van afgedankte consumentenproducten, waarbij de materialen na beëindiging van hun gebruiks--cyclus door de eindgebruiker zijn ingezameld, gesorteerd en verwerkt voor recycling. Voorbeelden omvatten ingezamelde drankverpakkingen (blikjes), verouderde bouw- en gevelbekleding, automotive componenten en elektronica-behuizingen. Post-consumer materiaal wordt teruggevoerd in de primaire productie-keten met een aantoonbare ketenborging conform ISO 14021 of gelijkwaardig en relevante EU-regelgeving.<br><br>Post-industrial gerecycled materiaall betreft fragmenten en -restanten die vrijkomen tijdens industriële productie-, bewerkings- of assemblage-processen en die niet in de consumptieketen zijn terechtgekomen. Deze rest-stromen, waaronder verspanen, proefstukken, overdrukken en afgekeurde productspecificaties, worden ingezameld en gescheiden direct aan het eind van de industriële keten. Post-industrial metaal wordt hergebruikt binnen dezelfde of aanverwante productieprocessen, conform internationale standaard EN 15088 of gelijkwaardig en draagt bij aan een reductie van primaire grondstofwinning. |
| E.16.1.3.3 | Opdrachtnemer heeft een verplichting om te waarborgen dat reserveonderdelen (kritieke componenten) en vervangingsonderdelen van Producten aangeboden onder deze Raamovereenkomst en daar uit voortkomende Nadere Overeenkomsten tot ten minste vijf jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar zullen zijn.<br><br>Indien binnen deze periode van vijf (5) jaar fabrieksnieuwe onderdelen niet meer beschikbaar zijn (door bijv. stopzetting productie onderdelen door Fabrikant) mogen hiervoor refurbished |

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| | OEM-onderdelen worden gebruikt (zie tevens E.8.3.3). Alle refurbishing en remarketing dient uitgevoerd te worden conform de richtlijnen van Fabrikant.<br><br>*Toelichting*<br>Dit criterium (deels) is gebaseerd op 'EU Green Public Procurement (GPP) criteria (maart 2021)'.<br><br>*Mogelijke bewijsmiddelen*<br>• (Geldig) certificaat van een ISO14024 type I milieukeurmerk, waarvan de bovengenoemde waarden overeenkomen met de gestelde norm. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo.<br>• Of gelijkwaardig. |
| E.16.1.3.4 | Voor Producten gelden de volgende eisen ten aanzien van de levensduur van de batterij (accu):<br>• De batterij van een iOS Product heeft na 1000 volledige oplaadcycli nog minimaal 80% van zijn originele capaciteit. (State of Health (SoH) ≥80%);<br>• De batterij van een iPadOS Product heeft na 1.000 volledige oplaadcycli nog minimaal 80% van zijn originele capaciteit. (State of Health (SoH) ≥80%);<br>• De batterij van een MacOS Product heeft na 1.000 volledige oplaadcycli nog minimaal 80% van zijn originele capaciteit. (State of Health (SoH) ≥80%);<br>• De batterij van een WatchOS Product heeft na 1.000 volledige oplaadcycli nog minimaal 80% van zijn originele capaciteit. (State of Health (SoH) ≥80%);<br><br>*Toelichting*<br>• Indien gedurende de looptijd van deze overeenkomst nieuwe EU Richtlijnen en Verordeningen van kracht worden prevaleren desbetreffende richtlijnen en verordeningen.<br><br>*Mogelijke bewijsmiddelen*<br>• (Geldig) certificaat van een ISO14024 type I milieukeurmerk, waarvan de bovengenoemde waarden overeenkomen met de in deze eis gestelde norm.<br>• Verklaring van de fabrikant en/of verwijzing naar de website van de fabrikant waar desbetreffende informatie beschreven staat. |
| E.16.1.3.5 | De volgende kritieke componenten moeten vervangbaar zijn door specialisten. Dit geldt niet voor Producten die gebruik maken van system-on-chip (SOC).<br><br>Vaste ICT werkplekken (o.a. desktops, fat clients, thin clients)<br>• centrale verwerkingseenheid (CPU)<br>• grafische verwerkingseenheid (GPU/PCIe)<br>• externe/interne netvoeding (PSU)<br>• opslag (SSD/HDD/ODD) en geheugen (RAM)<br>• systeem/moederbord<br>Laptops/Notebooks:<br>• batterij/accu<br>• beeldscherm(module) |

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| | • opslag (SSD/HDD) en geheugen (RAM)<br>• externe/interne netvoeding (PSU)<br>• toetsenbord<br>• systeem/moederbord<br>All-in-one's:<br>• opslag (SSD/HDD/ODD) en geheugen (RAM)<br>• externe/interne netvoeding (PSU)<br>• systeem/moederbord<br>Tablets<br>• batterij/accu<br>• beeldscherm(module)<br>• externe/interne netvoeding (PSU)<br>Smartphones<br>• batterij/accu<br>• beeldscherm(module)<br>Beeldschermen<br>• Aansluitkabels, voedingskabels, externe netvoeding (PSU)<br>• een lijst van verplichte vervangbare componenten voor computerbeeldschermen is opgenomen in D. Eisen inzake materiaalefficiëntie, punt 5, punt a) van bijlage II bij Verordening (EU) 2019/2021.<br><br>*Toelichting*<br>Dit criterium (deels) is gebaseerd op 'EU Green Public Procurement (GPP) criteria (maart 2021)'. Devices met een EU Milieukeur certificaat voldoet in elk geval aan deze eis. Deze eis kan ook aangetoond worden met een technische dossier van de fabrikant, met een keuringsrapport van een erkende instantie waaruit blijkt dat de producten aan de gestelde eisen voldoen of gelijkwaardig. |
| E.16.1.3.6 | Opdrachtnemer levert duidelijke instructies voor de Deelnemer ten aanzien van de beste reparatiemogelijkheden wanneer het product veelvoorkomende defecten vertoont (ongeacht of deze defecten binnen de garantie vallen). Deze instructies dienen overzichtelijk te zijn en in detail uit te leggen welke handelingen de Deelnemer kan uitvoeren bij elk van deze defecten. |
| E.16.1.3.7 | Opdrachtnemer dient op verzoek refurbished, remanufactured of soortgelijke producten aan te kunnen bieden. Hiervoor gelden onverminderd de DEP (Device Enrollment Program) voorwaarden uit E2.2.10 en E2.2.11, tenzij Deelnemer expliciet deze niet van toepassing verklaart. |
| E.16.1.3.8 | In geval van Huur, van Koop Met Restwaarde (KMR E.16.1.3.10) of van een inruilvoorstel conform E.16.1.3.11 worden Producten die niet geschikt zijn voor duurzame herinzet (D~~C~~-grading) in eerste instantie aangeboden binnen de e-waste keten van de Fabrikant voor gerobotiseerde disassemblage (Apple Authorized |

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| | Recycler). Indien dit niet mogelijk is, dient het Product gerecycled te worden tot hoogwaardige grondstoffen die circulair kunnen worden ingezet voor nieuwe Producten. Dit tevens conform de richtlijnen van de Fabrikant, welke Opdrachtnemer dient op te vragen bij de Fabrikant. Dit criterium geldt initieel niet voor de productgroep Accessoires, dit kan wijzigen gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst.<br><br>De verplichtingen ten aanzien van circulaire verwerking gelden voor Producten die op basis van Huur, Koop met Restwaarde (KMR) of een overeenkomstig E.16.1.3.11 rechtmatig tot stand gekomen inruil- of opkooptransactie door Opdrachtnemer zijn teruggenomen of verkregen. Voor Producten die volledig in eigendom zijn van Deelnemer en waarop geen contractuele terugnameverplichting rust, vindt overdracht ten behoeve van circulaire verwerking uitsluitend plaats met inachtneming van de toepasselijke regelgeving voor materieelbeheer en de procedures van Domeinen Roerende Zaken.<br><br>Mogelijke bewijslast:<br>Rapportage over de circulair recycling. (zie bijlage 10 Standaard rapportages). |
| E.16.1.3.9 | Opdrachtnemer dient op de Product overzichtspagina van haar webshop (als vermeld in E18.1.5) per Product prominent de volgende elementen te vermelden:<br>1. de CO2 Footprint conform E.16.2.2.2;<br>2. de Eerlijke CO2 prijs (in Euro, naar boven afgerond op een heel getal);<br>3. op de specifieke Product pagina dient een weblink aanwezig te zijn naar de volledige milieurapportage van het desbetreffende Product.<br>4. de repareerbaarheidsscore inclusief kleurcodering conform Franse wetgeving;<br> <br><br><br>*Toelichting Ad2:*<br>Dit betreft een eis gericht op aspecten van zgn. 'True Pricing', waarbij een interne rekenprijs als instrument voor bewustwording binnen de Rijksoverheid wordt gebruikt om te werken richting een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030. Deze Eerlijke CO2-prijs dient gelezen te worden als additionele maatschappelijke kosten welke direct samenhangen met de Koop/Huur van het Product. Om de maatschappelijke effecten als gevolg van broeikasgasuitstoot te kunnen verrekenen, zijn er in Nederland verschillende initiatieven gelanceerd, waaronder door de Gemeente Amsterdam en de Provincie Utrecht.<br><br>De Provincie Utrecht heeft het Klimaatverbond Nederland gevraagd te adviseren over de hoogte van een eerlijke $CO_2$-prijs. Dit heeft, mede op basis van onderzoek van het Duitse milieuministerie geleid tot een prijs van 1175 euro per ton $CO_2$ prijs wordt als uitgangspunt gebruikt vanaf de ingangsdatum van deze overeenkomst en dient derhalve gebruikt te worden voor Ad 2. Dit bedrag kan jaarlijks door Opdrachtgever gewijzigd worden en wordt in desbetreffend geval in december voorafgaand aan het nieuwe kalender eenzijdig vastgesteld door Opdrachtgever en kenbaar gemaakt aan Opdrachtnemer. De basis voor de eerlijke CO2-prijs betreft de CO2 Footprint conform E.16.2.7. De Eerlijke CO2 prijs dient zichtbaar te zijn |

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| | naast het aangeboden tarief van het Product conform de voorwaarden van deze overeenkomst.<br><br>*Voorbeeld:*<br>CO2 Footprint van het Product is 150kg CO2-eq. x (€ 1175/1.000 kg) = € 176,25. Het aangeboden tarief van het Product conform de voorwaarden van deze overeenkomst is € 950,50 Euro. De afgeronde Eerlijke CO2-prijs is dan € 950,50 + € 176,25 = € 1127.<br><br>NB: Dit betreffen geen kosten die opgenomen dienen te worden in de tariefstelling, het betreft puur een interne rekenprijs voor de Rijksoverheid. Dit heeft tevens geen betrekking of invloed op het gebruik van de eisen en uitvoeringsvoorwaarden op het gebied van CO2 compensatie.<br><br>*Toelichting Ad3:*<br>Indien het percentage recyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021) niet specifiek vermeld staat in de milieurapportage van de fabrikant (danwel door fabrikant beschikbaar wordt gesteld), geldt dat Opdrachtnemer voor alle Producten (exclusief Accessoires) als uitgangspunt een percentage hanteert van 20% recyclede materialen. |
| E.16.1.3.10 | Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden tot een Koop met Restwaarde (KMR c.q. Guaranteed Buy Back), waarbij er sprake is van Koop met een gegarandeerde restwaarde aan het einde van een vooraf vastgestelde gebruikstermijn door Deelnemer. ~~Deze vastgestelde gebruikstermijn(en) zijn identiek aan de termijnen voor de Huur van Producten en dienen minimaal hetzelfde restwaarde percentage te omvatten.~~<br><br>Deze restwaarde wordt reeds op voorhand in mindering gebracht op de koopsom, waarbij de verplichting geldt dat Deelnemer het Product na afloop van de gebruikstermijn inlevert bij de Opdrachtnemer. Indien Deelnemer verzuimt het desbetreffende Product in te leveren óf het Product is onherstelbaar beschadigd/defect, wordt de restwaarde alsnog in rekening gebracht door Opdrachtnemer. De grading methodiek conform E2.5~~4.2~~.11 is hierop onverminderd van toepassing.<br><br>*Additionele voorwaarden:*<br>Om de levensduur van Producten te maximaliseren, dient Opdrachtnemer bij KMR:<br>• Producten verplicht te leveren inclusief Apple Care for Enterprise voor een periode van de door Deelnemer gekozen gebruiksduur;<br>• aan het einde van de gebruikstermijn wordt Deelnemer de mogelijkheid geboden om de Producten in eigendom te houden tegen de vooraf vastgestelde restwaarde;<br>• hiervoor gelden onverlet de eisen uit paragraaf 13.1 en E.2.5~~4.2~~.11.<br><br>Afstemming en inrichting van de bijbehorende processen geschiedt in overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer, desbetreffende afspraken worden tevens vastgelegd in de DAP DCM-Opdrachtnemer.<br><br>Bij Koop met Restwaarde (KMR) is sprake van een koopconstructie met een vooraf overeengekomen gegarandeerde restwaarde en een daaraan verbonden contractuele terugnameverplichting. De eigendomspositie en het moment van eventuele eigendomsoverdracht worden vastgelegd in de Nadere overeenkomst. Voor de terugname |

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| | van Producten onder KMR gelden de contractueel overeengekomen voorwaarden en procedures, overeenkomstig de bepalingen voor Huur voor zover deze van toepassing zijn. Indien Deelnemer ervoor kiest het Product tegen betaling van de resterende restwaarde te behouden, vervalt de contractuele terugnameverplichting en geldt voor de verdere afvoer of vervreemding de toepasselijke regelgeving voor materieelbeheer. |
| E.16.1.3.11 | Opdrachtnemer verplicht zich 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 Raamovereenkomst) 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.<br><br>Deze eis heeft uitsluitend betrekking op Producten die volledig in eigendom zijn van Deelnemer en waarop geen contractuele retour- of terugnameverplichting rust. Producten die zijn verworven via Huur of Koop met Restwaarde (KMR) vallen hier niet onder, zolang de contractuele terugnameverplichting van toepassing is. Voor de vervreemding van volledig in eigendom gehouden Producten dient Deelnemer te handelen conform de Regeling materieelbeheer roerende zaken van het Rijk, voor zover deze van toepassing is, waaronder de voorgeschreven procedures en bevoegdheden van Domeinen Roerende Zaken. Een inruil- of opkoopvoorstel van Opdrachtnemer laat deze verplichtingen onverlet.<br><br>Opdrachtnemer geeft na inname aan welk percentage van de ingeleverde Producten in te zetten is voor een tweede / derde leven.<br><br>Afstemming en inrichting van de bijbehorende processen geschiedt in overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer, desbetreffende afspraken worden tevens vastgelegd in de DAP DCM (Bijlage IV).<br><br>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.<br><br>*Bewijsmiddelen:*<br>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.<br><br>Hiervoor gelden onverlet de eisen uit paragraaf 13.1 en E.2.4.2.11. |

### 16.1.4 Milieu

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| E.16.1.4.1 | Vervallen |
| E.16.1.4.2 | Kunststofonderdelen zwaarder dan 25 gr. (bij mobiele telefoons: 5 gr.) mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend:<br>• H350 (kan kanker veroorzaken);<br>• H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken);<br>• H360F (kan de vruchtbaarheid schaden);<br>• H360D (kan het ongeboren kind schaden).<br><br>*Toelichting*<br>Dit criterium is (deels) gebaseerd op 'GPP-criteria van de EU voor computers en schermen 2016'. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. Devices met een EU Milieukeur certificaat voldoet in elk geval aan deze eis. Deze eis kan ook aangetoond worden met een technische dossier van de fabrikant, met een keuringsrapport van een erkende instantie waaruit blijkt dat de producten aan de gestelde eisen voldoen of gelijkwaardig. Voor de productgroep Accessoires kan dit ook aangetoond worden met een certificering waaruit blijkt dat er geen schadelijke stoffen in de producten zitten, zoals de RoHS, REACH en de CE-certificeringen of gelijkwaardig. |
| E.16.1.4.3 | Producten dienen te voldoen aan vigerende REACH wetgeving. Voor nieuwe producten geldt dat de vigerende REACH wetgeving van toepassing is. Voor hergebruikte producten/ onderdelen geldt dat de geldende REACH wetgeving ten tijde van productie van toepassing is. |
| E.16.1.4.4 | Producten dienen te voldoen aan vigerende RoHS wetgeving. Voor nieuwe producten geldt dat de vigerende RoHS wetgeving van toepassing is. Voor hergebruikte producten/onderdelen geldt dat de geldende RoHS wetgeving ten tijde van productie van toepassing is. |
| E.16.1.4.5 | ~~Opdrachtnemer draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, hergebruiken en recyclen van de te leveren producten (niet in eigendom van Opdrachtgever of KMR) en zorgt ervoor dat:~~ Opdrachtnemer draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, hergebruiken en recyclen van de Producten die op grond van de overeengekomen voorwaarden voor Huur of Koop met Restwaarde (KMR) worden teruggenomen. Voor Producten die volledig in eigendom zijn van Deelnemer en waarop geen contractuele terugnameverplichting rust, geldt deze verplichting uitsluitend indien de Producten overeenkomstig E.16.1.3.11 en de toepasselijke regelgeving voor materieelbeheer rechtmatig aan Opdrachtnemer zijn overgedragen. Opdrachtnemer zorgt er daarbij voor dat:<br><br>• 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;<br>• de gebruikte producten worden klaargemaakt voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is;<br>• indien hergebruik niet mogelijk is, de producten worden gerecycled, conform de vigerende WEEE-Richtlijn.<br><br>Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als:<br>• 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<br>• de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en<br>• de Opdrachtnemer als fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register.<br><br>De opdrachtnemer rapporteert jaarlijks: welk percentage van de ingenomen producten is klaargemaakt voor hergebruik en welk percentage van de ingenomen producten is gerecycled. |
| E.16.1.4.6 | Op verzoek van Deelnemer worden Producten geleverd in bulkverpakkingen.<br><br>Bulkverpakkingen zijn verpakkingen, die meerdere eenheden van een product bevatten en primair bedoeld zijn om transport, opslag en distributie efficiënter en duurzamer te maken. Voor Producten binnen de scope van deze Raamovereenkomst, verwijst bulkverpakking specifiek naar een verpakkingswijze waarbij meerdere apparaten of bijbehorende Accessoires in één enkele verpakkingseenheid worden samengevoegd.<br><br>Kenmerken van bulkverpakkingen:<br>- Minimalisering van individueel verpakte eenheden , wat resulteert in minder afval per product;<br>- Efficiënter transport en opslag, resulterend in optimalisatie van ruimtegebruik;<br>- Verminderde milieu-impact door minder verpakkingsmateriaal en $CO_2$2-uitstoot;<br>- Logistieke voordelen resulterend in snellere verwerking in distributiecentra en bij grootschalige afname. |
| E.16.1.4.7 | 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 (Richtlijn 94/62/EG) en het Besluit beheer verpakkingen 2014 voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:<br>1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze;<br>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;<br>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.16.1.4.8 | Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire- en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Opdrachtnemer dit onderbouwd toelichten.<br><br>Toelichting<br>• Er dient voldaan te worden aan het Besluit beheer verpakkingen 2014.<br>• 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. |
| E.16.1.4.9 | Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire- en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Opdrachtnemer dit onderbouwd toelichten.<br><br>Toelichting<br>• Er dient voldaan te worden aan het Besluit beheer verpakkingen 2014.<br>• 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. |
| E.16.1.4.10 | Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorkomen dat bij Producten en Diensten additionele componenten worden geleverd waar de Deelnemer geen behoefte aan heeft. Mocht dit onverhoeds plaatsvinden, dient Opdrachtnemer deze additionele componenten retour te nemen en:<br><br>• gereed te maken voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is;<br>• indien hergebruik niet mogelijk is, dienen de producten te worden gerecycled, conform de vigerende richtlijn Waste of Electrical and Electronic Equipment (WEEE-richtlijn).<br><br>Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als:<br>• 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<br>• de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en<br>• de Opdrachtnemer als fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register. |

| | |
|---|---|
| E.16.1.4.11 | Personeel van Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op Locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour. |
| E.16.1.4.12 | In geval de Producten (exclusief Accessoires) worden verworven via Huur en Koop met Restwaarde (KMR) dient de Opdrachtnemer ten minste 95% van de ingeleverde Producten in te zetten 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 Device achtergebleven is, is Opdrachtnemer verplicht deze te wissen. |
| E.16.1.4.13 | De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor hergebruik.<br><br>Definitie hergebruikte producten of onderdelen:<br>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. |
| E.16.1.4.14 | De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor recycling en bestaan niet uit multilayers samengesteld materiaal. |
| E.16.1.4.15 | Opdrachtnemer voorziet in een End of Life Management proces om de impact op het milieu te minimaliseren, waaronder hergebruik Producten en Accessoires. Dit proces wordt ook daadwerkelijk onafhankelijk toetsbaar toegepast. |

### 16.1.5 Ketenverantwoordelijkheid (ISV)

In veel internationale ketens is sprake van risico's voor mens en milieu. Voor opdrachtgever is het daarom van belang dat u als Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van deze opdracht inzet om de risico's in uw keten in kaart te brengen en waar nodig aan te pakken.

Zie tevens paragraaf 16.2.5 voor de uitvoeringsvoorwaarden van de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV).

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| E.16.1.5.1 | Opdrachtnemer mag alleen Producten leveren van fabrikanten, die zich committeren aan het bijhouden van een herkomstlijst waarin voor alle Producten (exclusief Accessoires), transparant wordt vastgelegd in welke productie- en assemblagefabrieken de onderdelen worden geproduceerd c.q. geassembleerd (zgn. ***factory disclosures*** voor tier 1,2 en 3 leveranciers). Dit mag ook door middel van een softwarematige oplossing, zoals een online portaal, interactieve wereldkaart of inzicht in een blockchain tool. Voor tier 2 en tier 3 leveranciers geldt een inspanningsverplichting.<br><br>Het gaat hierbij om de volgende gegevens, die betrekking hebben op de geleverde onderdelen:<br>• de naam van het bedrijf (inclusief eigenaar);<br>• Locatie van de fabriek (adres inclusief land);<br>• productgroep (bijv. Netwerk Printer, laptop etc);<br><br>Indien Opdrachtnemer remanufactured Producten aanbiedt, geldt dit criterium alleen voor de Locatie waar remanufacturing plaatsvindt.<br><br>Indien Opdrachtnemer of haar fabrikant informatie als commercieel vertrouwelijk (zoals over productie- en assemblagelocaties) aanmerkt, wordt deze informatie onder de geheimhoudingsbepalingen van de Raamovereenkomst beschermd. Opdrachtgever zal dergelijke informatie niet zonder toestemming openbaar maken, tenzij sprake is van een zwaarwegend publiek belang. In dat geval treedt Opdrachtgever eerst in overleg met Opdrachtnemer.<br><br>*Rapportage:*<br>• Rapportage per kalenderjaar over de herkomst van Producten door middel van Locaties van productie- en assemblage fabrieken inclusief productgroepen, conform Bijlage 10 Standaard rapportages.<br><br>**Bewijsmiddelen:**<br>Inschrijver levert ~~bij Inschrijving~~ een rechtsgeldig ondertekende Factory Disclosure op, daarin (vormvrij en in maximaal één (1) A4) beschreven de onderstaande verklaring en toezegging conform de gedefinieerde onderwerpen.<br><br>Ondertekende verklaring<br>- Bevestiging dat uitsluitend Producten worden geleverd van fabrikanten die een herkomstlijst bijhouden voor tier 1, 2 en 3 leveranciers.<br>- Indien sprake is van een samenwerkingsverband, ondertekening door alle deelnemers.<br><br>Aantoonbare implementatie<br>- Beschrijving van de methode waarmee de herkomstlijst wordt bijgehouden (bijv. softwareplatform, online portaal, blockchain-oplossing).<br>- Voorbeeldweergave van de beschikbare herkomstgegevens per productgroep.<br><br>Rapportage en controle<br>- Toezegging om jaarlijks een rapportage te leveren met een overzicht van productie- en assemblagelocaties per productgroep, conform bijlage 10 Standaard rapportages.<br>- Op verzoek van Opdrachtgever kan aanvullende documentatie worden opgevraagd. |

**Met opmerkingen [MV1]:** Check door Johan/ Peter

Kan deze passage (bewijsmiddelen) geheel weg of dient deze te worden aangepast…???

"Bij inschrijving" reeds verwijderd.

### 16.1.6 Niet van toepassing

### 16.1.7 Niet van toepassing, zie par. 16.2.7 Sociale aspecten (Social Return) uitvoeringsvoorwaarde

## 16.2 Uitvoeringsvoorwaarden

Voorwaarden (eisen) te voldoen bij uitvoering van de opdracht.

### 16.2.1 Algemeen

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E.16.2.1.1 | *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.* Opdrachtnemer dient derhalve inzicht te geven in zijn duurzaamheidsprestaties.<br><br>Voor dat doel registreert Opdrachtnemer zich binnen twee (2) maanden na ingang van de Raamovereenkomst bij een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar (Third Party Assessor zoals bijvoorbeeld EcoVadis; verder ook: TPA) op de themagebieden: milieu, arbeid- en mensenrechten, ethiek en duurzame inkoop.<br><br>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.<br><br>Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen.<br><br>*Bewijsmiddelen:*<br>Bewijs van registratie bij een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties, met aantoonbare expertise in het beoordelen van ondernemingen op alle genoemde themagebieden.<br><br>De beoordeling is middels een onafhankelijke audit uitgevoerd met toepassing van ISO/IEC 17021 (eisen voor audit en certificering van managementsystemen). |
| E.16.2.1.2 | 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%) waarderingsschaal behaalt. Een voorbeeld van 65% is de score "Advanced" (is minimaal 65% van de 100%) van Ecovadis.<br><br>*Bewijsmiddelen:*<br>Een rapport Duurzaamheid van Opdrachtnemer door een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties met alle onderstaande criteria:<br>• 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.<br>• 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 Hoofdopdrachtgever.<br>• De beoordeling is door de betreffende onafhankelijke beoordelaar voorzien van een ondertekende 'Verklaring' met daarin een analyse van de duurzaamheidsprestaties.<br>• De beoordeling en resultaten moeten controleerbaar zijn door de Hoofdopdrachtgever zonder afhankelijkheid van de beoordeelde partij. |
| E.16.2.1.3 | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Hoofdopdrachtgever - door middel van een vastgesteld rapport van een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar - inzicht krijgt in de duurzaamheidsprestaties van de door Opdrachtnemer voor de Prestatie ingezette Onderaannemer(s).<br><br>Opdrachtnemer behaalt uiterlijk:<br>- Vanaf zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van Onderaannemers 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<br>- Vanaf vierentwintig (24) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van Onderaannemers 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.<br><br>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Hoofdopdrachtgever inzicht krijgt in de duurzaamheidsprestaties, door een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar vastgesteld, van de door haar voor de Prestatie ingezette Onderaannemer(s).<br><br>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.<br><br>Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een nieuwe Onderaannemer aanmeldt bij Hoofdopdrachtgever, geldt voor deze nieuwe partij dat bovenstaande termijnen van 6 resp. 24 maanden worden gerekend vanaf de datum van akkoord door CCM.<br><br>*Bewijsmiddelen:*<br>een rapport duurzaamheid van (ieder van) de Onderaannemer(s) bij een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties met alle onderstaande criteria:<br>• 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.<br>• De duurzaamheidsbeoordeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij met aantoonbare expertise op genoemde themagebieden.<br>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.<br>• De beoordeling is door de betreffende onafhankelijke beoordelaar voorzien van een ondertekende 'Verklaring' met daarin een analyse van de duurzaamheidsprestaties.<br>• De beoordeling en resultaten moeten controleerbaar zijn door de Hoofdopdrachtgever zonder afhankelijkheid van de beoordeelde partij. |

### 16.2.2 Klimaat

| | |
|---|---|
| E.16.2.2.1 | Niet van toepassing. |
| E.16.2.2.2 | De Opdrachtnemer levert binnen 1 maand na levering van Producten (exclusief niet (zelfstandige) elektronische Accessoires, zoals bijv. een hoesje of kabel) een levenscyclusanalyse (Product Environmental Report) op (hierna te noemen LCA) op aan CCM en Deelnemer van het betreffende Product of soortgelijk Product met soortgelijke opbouw. Dit laatste is alleen toegestaan indien er door fabrikant geen LCA beschikbaar is gesteld voor het desbetreffende Product.<br><br>Aanbestedende Dienst verwacht dat Fabrikanten en haar distributeurs/partners/resellers nomaliter gebruik maken van door Fabrikanten beschikbaar gestelde LCA's waardoor indirect standaardisatie optreedt. Deze LCA's dienen inzichtelijk gemaakt te worden als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages.<br><br>Indien Fabrikanten een LCA analyse aanbieden op basis van ISO14040, ISO14044 en ISO14067 standaarden, dient gebruik te worden gemaakt van deze standaard.<br><br>Aanbestedende Dienst gaat ermee akkoord dat indien LCA's een bandbreedte bevatten in de berekening van de CO2 footprint, de mediaan van deze berekening geldt als resultaat. In de berekening geldt voor Producten een gebruiksfase (lifetime of product) zoals aangegeven in de LCA.<br><br>*Toelichting*<br>De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel *carbon footprint*, uitgedrukt in CO2-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard' of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. Het totaalresultaat is ten minste uitgesplitst in de levenscyclusfasen grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik. End-of-life is optioneel; indien end-of-life wel is gekwantificeerd in de LCA dienen de resultaten van end-of-life los te worden getoond. Daarmee geeft de Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots. |
| E.16.2.2.3 | Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een 'Near-Term Target', 'Long-Term Target' en 'Net Zero target' te formuleren in lijn met de 1,5° C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke binnen 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Binnen zes (6) maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst dient het commitment zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van desbetreffende SBTi targets van haar moedermaatschappij. |

| | |
|---|---|
| | Toelichting:<br>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.<br><br>Bewijsmiddelen:<br>• Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom.<br>• Opdrachtnemer rapporteert over deze Near-Term Targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'. |
| E.16.2.2.4 | Alle voertuigen in de categorieën M1, M2, N1, N2 en N3 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, zijn vanaf twaalf (12) maanden (M1, M2 en N1) en resp. conform onderstaande termijnen (N2 en N3) na ingangsdatum van de Raamovereenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot.<br><br>Met zero-emissievoertuigen in het kader van deze eis worden uitsluitend voertuigen bedoeld zonder enige directe uitstoot van $CO_2$ 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).<br><br>Alle voertuigen in de categorieën N2 en N3 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, zijn binnen:<br>- 12 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 25% zero-emissievoertuigen;<br>- 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 50% zero-emissievoertuigen;<br>- 36 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 80% zero-emissievoertuigen;<br>- 48 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 100% zero-emissievoertuigen.<br><br>De percentages worden berekend over de N2- en N3-voertuigen binnen het wagenpark of relevante deelwagenpark dat voor de **uitvoering van de Prestatie wordt ingezet**.<br><br>Percentage zero-emissie = (aantal zero-emissie N2/N3-voertuigen / totaal aantal N2/N3-voertuigen) × 100%.<br><br>Als meetperiode geldt het betreffende kalenderjaar. Bij gedeelde logistieke netwerken mag het aantoonbaar relevante (deel)wagenpark van de betreffende vervoerder worden gehanteerd. Incidenteel ingezette voertuigen maken onderdeel uit van dit (deel)wagenpark. Het is niet noodzakelijk om iedere afzonderlijke zending aan een specifiek voertuig toe te rekenen. Opdrachtnemer dient de gehanteerde afbakening, berekening en onderliggende voertuiggegevens op verzoek controleerbaar te kunnen onderbouwen. |

| | |
|---|---|
| | Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette voertuigen, waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen:<br>• zero-emissievoertuigen (https://www.transportpolicy.net/standard/eu-vehicle-definitions/);schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO2/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden);<br>• overige voertuigen (overige voertuigcategorieën);<br><br>*Bewijsmiddelen:*<br>• Overzicht van de voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen met daarin minimaal het merk, de voertuigcategorie (M1, M2, N1) en het type brandstof vermeld;<br>• Een orderbevestiging van een nieuw verworven, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook.<br>• Of aantoonbaar bewijs van een onafhankelijke organisatie (bijv. wagenparkbeheerder of leasemaatschappij) dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet.<br><br>Contractbepaling:<br>- Dit vormt een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van de Prestatie en deze doelstelling wordt specifiek opgenomen in de Raamovereenkomst als contracteis. |
| E.16.2~~1~~.2.5 | ~~Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over het bereiken van een structurele verlaging van de CO2 uitstoot in lijn met het klimaatakkoord en de doelstellingen van de bedrijfsvoering van de Rijksoverheid (klimaatneutraal in 2030). Vanuit dit overleg zal Opdrachtnemer een actieplan aanleveren voor het realiseren van deze doelstellingen.~~ Vervallen. |

### 16.2.3 Niet van toepassing

### 16.2.4 Niet van toepassing

### 16.2.5 Ketenverantwoordelijkheid (ISV)

De Rijksoverheid verwacht van bedrijven dat zij internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen (IMVO). Dit houdt in dat zij rekening houden met mensenrechten, arbeidsomstandigheden en milieu en (mogelijke) misstanden in hun waardeketens aanpakken. De overheid stelt daarom voorwaarden aan bedrijven die aan hen leveren. Een opdrachtnemer geeft hier tijdens de looptijd van het contract invulling aan door het uitvoeren van gepaste zorgvuldigheid ('due diligence'). Gepaste zorgvuldigheid is een doorlopend proces van zes stappen dat bedrijven helpt bij het in kaart brengen en aanpakken van risico's op het gebied van mensenrechten, arbeidsrechten en milieu. Dit proces is gebaseerd op de OESO

richtlijnen voor multinationale ondernemingen inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen (OESO-richtlijnen) en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs).

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

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

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

| Nr. | Omschrijving |
|---|---|
| E.16.2.5.1 | **Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen.**<br><br>De Opdrachtnemer moet uiterlijk 6 maanden na startdatum van de opdracht een IMVO-beleid opstellen of aan opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de Opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat de opdrachtnemer de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen. |
| E.16.2.5.2 | **Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of Diensten van de onderneming voor mens en milieu.**<br><br>Uiterlijk 9 maanden na startdatum van de opdracht levert de Opdrachtnemer aan opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt de opdrachtnemer het volgende op:<br><br>• een beschrijving van de waardeketen(s) van de Producten en/ of Diensten van het bedrijf;<br>• een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens;<br>• inzage in de wijze waarop de opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is;<br>• een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen. |

| | |
|---|---|
| E.16.2.5.3 | **Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen.**<br><br>De Opdrachtnemer moet activiteiten, die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk 9 maanden na startdatum van de opdracht verstrekt de Opdrachtnemer aan opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's, die in de risicoanalyse zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de opdrachtnemer in ieder geval het volgende op:<br><br>• 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);<br>• een planning ten aanzien van de maatregelen, die de Opdrachtnemer zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de Opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om risico's te mitigeren, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor opdrachtgever waarom deze risico's niet konden worden gemitigeerd. |
| E.16.2.5.4 | **Monitor de praktische toepassingen en resultaten.**<br><br>De Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks (binnen 12 maanden na start contract en daarop volgende contractjaren) aan opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren.<br><br>De rapportage aan de opdrachtgever bevat in ieder geval:<br>• een geüpdatete risicoanalyse ;<br>• een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensen rechten en milieu in de waardeketen te verhelpen;<br>• een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. De rapportage wordt aan de opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek te worden gemaakt. |
| E.16.2.5.5 | **Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt.**<br><br>De Opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage, die gaat over een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De Opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de opdrachtgever.. |
| E.16.2.5.6 | **Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee.** |

| | |
|---|---|
| | Als de Opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken. |
| E.16.2.5.~~4.~~7 | Opdrachtnemer is verplicht om tijdens de looptijd van deze overeenkomst het proces van zes stappen van gepaste zorgvuldigheid ('due diligence') toe te passen (E.16.2.5.1 t/m E.16.2.5.6). |
| E.16.2.5~~4~~.8 | Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten.<br><br>• De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).<br><br>• De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. |

### 16.2.6 Niet van toepassing

### 16.2.7 Social return

Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:

a) 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.
b) Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
c) Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
d) Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
e) Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
f) Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
g) Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
h) De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
i) Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
j) Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).

k) Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
l) Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

Als de in 16.7 onder punt a t/m l genoemde wetten worden opgevolgd door nieuwe wetten, dan verwijzen deze punten voortaan naar deze nieuwe wetgeving.

Voor alle in deze paragraaf vermelde eisen geldt dat deze alleen van toepassing zijn op het deel van de **uitvoering van de opdracht welke in Nederland wordt uitgevoerd.**

Voor meer informatie over het toepassen van social return verwijzen wij u naar https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen/social-return

| **Nr.** | **Omschrijving** |
|---|---|
| E.16.2.7.1 | Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van **5% social return op de Loonsom.** |
| E.16.2.7.2 | De opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten:<br>• totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG);<br>• periode van inzet SR medewerkers;<br>• indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);<br>• wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);<br>• over deze periode gehaalde waarde van de Loonsom.<br><br>Indien gebruik wordt gemaakt van Wizzr, vervalt voor Opdrachtnemer de bovenstaande rapportagewijze en geschiedt verantwoording middels de software. |
| E.16.2.7.3 | Opdrachtnemer dient maximaal 3 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst een plan van aanpak / inrichtingsplan in, waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return.<br>De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:<br>• totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);<br>• periode van inzet SR medewerkers;<br>• indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);<br>• wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);<br>• over het contract te halen waarde van de Loonsom. |

# Deel 5: Migratie

## 17 Toelichting Migratie

Migratie is een fase waarbij de overgang van een bestaande situatie naar een nieuwe situatie wordt voorbereid, gepland en doorgevoerd. Na afronding van een migratie is de nieuwe situatie gerealiseerd. Migraties zijn voorzien op verschillende momenten tijdens de Raamovereenkomst zoals:

- migratie bij aanvang van de Raamovereenkomst;
- Start en einde van Nadere overeenkomsten;
- migratie bij het einde van de Raamovereenkomst.

## 18 Aanvang Raamovereenkomst

### 18.1 Inrichten Prestatie

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E18.1.1 | Het inrichten van de Dienstverlening is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is en door de Hoofdopdrachtgever geaccepteerd. |
| E18.1.2 | Het inrichten van de volledige Dienstverlening wordt binnen twee maanden afgerond. Uitsluitend na goedkeuring van Hoofdopdrachtgever kan deze periode worden verlengd. |
| E18.1.3 | De Opdrachtnemer heeft voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de inrichting van de Dienstverlening. Mocht blijken dat op enig moment meer capaciteit nodig is dan beschikbaar is, dan zet de Opdrachtnemer extra capaciteit in om de planning veilig te stellen. Als hiervoor externe medewerkers worden ingehuurd is dit voor rekening van de Opdrachtnemer. |
| E18.1.4 | Om de onderlinge samenwerking tussen Deelnemers, Opdrachtnemer en Hoofdopdrachtgever te bevorderen richt de Opdrachtnemer volgens Bijlage 12 – Online portaal een online portaal in binnen twee maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst. |
| E18.1.5 | Om bestellingen te kunnen plaatsen stelt de Opdrachtnemer een webshop beschikbaar binnen 30 dagen na datum ondertekening van de Raamovereenkomst door Hoofdopdrachtgever. |
| E18.1.6 | Indien de Opdrachtnemer de Prestatie start voordat de webshop en online portaal volledig zijn ingericht, wordt alle informatie na uiteindelijke acceptatie van deze systemen alsnog hierin verwerkt. |

## 18.2 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E18.2.1 | Direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst maakt Opdrachtnemer afspraken met het CCM over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de Dienstverlening en tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Hoofdopdrachtgever levert de initiële DAP opzet. Dit DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vastgesteld te zijn door CCM. |
| E18.2.2 | Direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst maakt Opdrachtnemer afspraken met het CCM over de invulling van een template DAP tussen DCM en Opdrachtnemer, waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de looptijd van de overeen te komen Nadere overeenkomst(en( van toepassing zijn. CCM levert het initiële template DAP DCM en Opdrachtnemer aan. Hoofdopdrachtgever levert de initiële DAP opzet. Dit template DAP DCM en Opdrachtnemer dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vastgesteld te zijn door CCM. |
| E18.2.3 | Direct na inwerkingtreding van de Nadere overeenkomst zal de Opdrachtnemer met de betreffende Deelnemer afspraken maken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin voornamelijk operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de Prestatie en tijdens de looptijd van de overeen te komen Nadere overeenkomst(en) van toepassing zijn. Dit DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vastgesteld te zijn door CCM. |
| E18.2.4 | In een DAP worden alle benodigde operationele afspraken opgenomen. Omdat het per Deelnemer kan verschillen wat exact moet worden opgenomen, is er een zekere mate van vrijheid ten aanzien van de op te nemen onderwerpen in het DAP. In het DAP zal echter in ieder geval de volgende informatie worden opgenomen:<br>– namen en contactgegevens van bij de betreffende Raamovereenkomst betrokken functionarissen;<br>– autorisaties van medewerkers bij de Deelnemer (bijvoorbeeld machtigingen om te bestellen, om Incidenten aan te melden, en om contact op te nemen met de administratieve desk);<br>– feitelijke inrichting en frequentie van overleggen;<br>– escalatiekanalen;<br>– informatie over de wijze van bestellen;<br>– wijze van factureren (adressen, factuurniveaus, coderingen, etc.);<br>– afspraken over beheer van Devices en toegang tot Locaties;<br>– eventuele eisen die gelden ten aanzien van het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer;<br>– eventuele additionele afspraken in het kader van informatiebeveiliging;<br>– Specifieke leveringseisen zoals afmetingen van pallets, kleur sealing etc. |
| E18.2.5 | Onderwerpen die in het DAP zijn opgenomen kunnen in geen geval bepalingen in de Raamovereenkomst teniet doen. |

# 19 Einde Raamovereenkomst

| Nr | Omschrijving |
|---|---|
| E19.1.1 | Opdrachtnemer committeert zich aan het gecontroleerd en onvoorwaardelijk overdragen van alle relevante gegevens aan de nieuwe Opdrachtnemer gedurende de transitie aan het einde van de Raamovereenkomst.<br>Relevante gegevens zijn die gegevens die nodig zijn voor de continuïteit van de Prestatie en worden bepaald door de Deelnemer. |
| E19.1.2 | De Opdrachtnemer draagt gedurende de Migratie op verzoek van de Deelnemer of het CCM alle relevante informatie over aan de betreffende Deelnemer of het CCM. Hieronder valt de informatie die is vastgelegd in de CMDB. |
| E19.1.3 | De Opdrachtnemer bewaart alle informatie die is opgeslagen in de CMDB tot minimaal één jaar na het beëindigen van een Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomsten en houdt de informatie beschikbaar voor de betreffende Deelnemers die onder de Raamovereenkomst en/of Raamovereenkomsten vallen. |
| E19.1.4 | De Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke informatie van de Deelnemer aan het einde van de Raamovereenkomst c.q. aan het einde van de transitie aan de Deelnemer retourneren, zonder daar een kopie van te behouden, tenzij op basis van wet of regelgeving het langer aanhouden van een kopie van de informatie verplicht is gesteld. Als het langer aanhouden van een kopie van vertrouwelijke informatie verplicht is gesteld, dan zal deze informatie worden vernietigd vanaf het moment dat de termijn van het langer aanhouden is verstreken. |