Bijlage 11

Normen en Service Credits

IWR2025|Werkplekhardware| Laptops en Vaste ICT werkplekken

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.1
Referentie: IUC 202602006

Inhoud

1 Inleiding 2
2 Service Credit regime 2
3 Leverbetrouwbaarheid 4
3.1 Inleiding 4
3.2 Leverbetrouwbaarheid Producten en Diensten 4
3.3 Overige parameters 5
4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 6
4.1 CO2 Footprint 6
4.2 Overige MVO-eisen 6
5 Norm: Overige eisen en wensen 12

1 Inleiding

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

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

In Bijlage 02 Specificaties van de Prestatie staat in deel 2 'Beheer en Organisatie', de governance rondom de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten beschreven inclusief de rollen aan de zijde van de Opdrachtgever en aan de zijde van Opdrachtnemer en de diverse overlegvormen.
De governance moet een bijdrage leveren aan het voorkomen van situaties dat een Prestatie niet aan de eisen voldoet en aan een oplossing van de problemen die kunnen resulteren als gevolg van het niet nakomen van een eis.
Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in de Raamovereenkomst of Nadere overeenkomsten zijn gesteld, staat de CCM respectievelijk de DCM een aantal maatregelen ter beschikking:

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

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

2 Service Credit regime

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

Onderwerp	In deze kolom staat het onderwerp (soms in sub-onderwerpen verdeeld) waarop een Prestatie dient te worden geleverd benoemd
Norm	In deze kolom staat de norm waaraan de Prestatie moet voldoen beschreven
Type Service Credit	In deze kolom staat de code van het type service credit aangegeven. In tabel B ('Service Credits') staan de codes en de bij de code toe te passen Service Credit, alle bedragen ex BTW. Per contractjaar geldt een maximum van vijf procent van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Raam-overeenkomst. De maximale omvang van de Raamovereenkomst is conform par. 2.4 van het Aanbestedingsdocument een bedrag van **€ 525 miljoen** over de maximale duur van 5 jaar. Het jaarlijks evenredige deel daarvan is dus € 105 miljoen. Vijf procent daarvan is een bedrag van € 5,25 miljoen voor in totaal drie (3) Raamovereenkomsten. Per Raamovereenkomst is dat een bedrag van € 1,75 miljoen per jaar.

Tabel A 'Indeling'

De volgende Service Credit mogelijkheden zijn er:

Service Credits	
Code	***Omschrijving Service Credit***
SC1	Bij overtreding is Opdrachtnemer direct een opeisbare boete verschuldigd van € 5.250, vermeerderd met € 1.750 per Werkweek, zolang de overtreding voortduurt.
SC2	Bij overtreding is Opdrachtnemer direct een opeisbare boete verschuldigd van € 13.500, vermeerderd met € 3.000 per Werkweek, zolang de overtreding voortduurt.
SC3	Bij overtreding is Opdrachtnemer direct een opeisbare boete verschuldigd van € 25.000, vermeerderd met € 6.000 per Werkweek, zolang de overtreding voortduurt.

Tabel B 'Service Credits'

Recht op ontbinding

Als het maximum van vijf procent (5%) van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Raamovereenkomst door de opgelegde Service credits is bereikt, t.w. een bedrag van **€ 1.750.000,** heeft Opdrachtgever per direct en zonder nadere ingebrekestelling het recht de Raamovereenkomst te ontbinden zonder enige vorm jegens Opdrachtnemer van schadevergoeding of schadeloosstelling vanwege de ontbinding.

3 Leverbetrouwbaarheid

3.1 Inleiding

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

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

3.2 Leverbetrouwbaarheid Producten en Diensten

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

Levering	Norm	Service Credit
Levering Producten uit Bijlage 25 Lijst Referentie Producten	Binnen 30 dagen na Opdrachtverstrekking dan wel binnen de in de Nadere overeenkomst c.q. bestelbevestiging c.q. Opdrachtverstrekking vastgelegde maximale levertermijn	SC1
Levering overige Producten en Diensten	Binnen 45 dagen na Opdrachtverstrekking dan wel binnen de in de Nadere overeenkomst c.q. bestelbevestiging c.q. Opdrachtverstrekking vastgelegde maximale levertermijn	SC1

Tabel C 'Leverbetrouwbaarheid

3.3 Overige parameters

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

Dienst	Norm	Service Credit
Aanleveren Nadere offerte	Conform de in Bijlage 16 – Proces Nadere oproep tot mededinging gestelde termijn	SC1
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar uiterlijk 10 Werkdagen na de rapportageperiode.	SC2
Realisatie webshop	De webshop is binnen acht weken na datum start van de Raamovereenkomst en binnen de termijn genoemd in de Nadere overeenkomst beschikbaar voor de (betreffende) Deelnemer(s) en Hoofdopdrachtgever.	SC2
Realisatie online portaal	Het online portaal is binnen acht weken na datum start van de Raamovereenkomst en binnen de termijn genoemd in de Nadere overeenkomst beschikbaar voor de (betreffende) Deelnemer(s) en Hoofdopdrachtgever.	SC2

Tabel D 'Overige Parameters'

4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

4.1 CO2 Footprint

De afname van de CO2 Footprint geldt over de volledige looptijd (de initiële termijn, inclusief de verlengingsopties) van de Raamovereenkomst. Hoofdopdrachtgever streeft samen met Opdrachtnemer naar een reductie van de CO2 Footprint op product niveau conform de doelstellingen van de Europese Commissie en de afspraken uit het Klimaatakkoord (een van de kern succes factoren (KSF) van het Inkoopbeleid van de Rijksoverheid, Inkopen met Impact). De Rijksoverheid heeft voor haar eigen bedrijfsvoering de ambitie om in 2030 klimaatneutraal te zijn.

Als resultaat neemt de CO2 footprint af per kalenderjaar, volgens onderstaande kengetallen:

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

4.2 Overige MVO-eisen

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

Tabel E 'MVO Parameters'

Dienst	Norm	Service Credit
Scorecard #1	Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de Raamovereenkomst bij een Third Party Assessor, een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar. (bijvoorbeeld EcoVadis). Opdrachtnemer heeft inzicht gegeven in zijn duurzaamheidsprestaties: Zie Bijlage 02, E.16.2.1.1. Opdrachtnemer informeert bij registratie direct CCM.	SC1
Scorecard #2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een minimale score behaalt van 65% van de 100% (bijvoorbeeld bij EcoVadis 'Advanced').	SC2
Score #3	Opdrachtnemer levert conform E16.2.1.3 uiterlijk: 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 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.	SC2
Klimaat #1	De Opdrachtnemer levert binnen 1 maand na levering van Producten een levenscyclusanalyse (LCA) op aan CCM en Deelnemer van het betreffende product of soortgelijk product met soortgelijke opbouw (E.16.2.2.1).	SC1
Klimaat #2	Laptops en Tablets dienen minimaal te beschikken over accu's, waarbij de batterij bij 500 volledige oplaadcycli (cycles) nog minimaal 80% van de oorspronkelijke capaciteit behoudt (State of Health (SoH) ≥80%) of hoger geldend aantal volledige oplaadcycli indien W.16.3.2.1 is geconfirmeerd.	SC2

SBTi #1	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een 'Near-Term Target, Long-Term target en Net Zero Target' te formuleren in lijn met de 1,5 °C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke binnen 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). (E.16.2.2.3).	SC2
SBTi #2	Opdrachtnemer levert vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Producten van Fabrikanten met een 'Near-Term Target' en 'Long-Term Target' in lijn met de 1,5 °C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Vanaf 24 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst levert Opdrachtnemer enkel Producten van Fabrikanten met een 'Net-Zero Target' in lijn met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi).	SC2
Zero Emissie Transport #1	Conform E.16.2.2.2 dienen alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, vanaf 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst zero-emissie-voertuigen te zijn, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot. Alle voertuigen in de categorieën N2 en N3 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie binnen: - 12 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 25% zero-emissievoertuigen; - 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 50% zero-emissievoertuigen; - 36 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 80% zero-emissievoertuigen; - 48 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst	SC1

	voor 100% zero-emissievoertuigen.	
Certificering #1	Producten voldoen aan de meest recente generatie TCO Certified* criteria, indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. * dit betreft Generatie 10 d.d. 04/12/2024 Indien er voor de betreffende productgroep geen TCO certified criteria beschikbaar zijn, danwel er geen gecertificeerde Producten zijn, dienen Producten (exclusief Accessoires) te 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 (E.16.1.2.15).	SC2
Circulair #1	Opdrachtnemer levert alleen Producten (excl. accessoires) welke over een repareerbaarheidsscore/index conform Franse wetgeving beschikken zoals gesteld in E.16.1.3.5.	SC1
Circulair #2	Conform E.16.1.3.12 dient in het kader van e-waste compensatie Opdrachtnemer te garanderen dat Laptops, Tablets en Smartphones geleverd worden met één van de volgende certificaten: **TCO Certified Edge, E-waste Compensated**, een gelijkwaardig certificaat of inzameling via een 'approved collector'. Deze E-waste compensatie dient maximaal 3 maanden na besteldatum ingekocht te zijn.	SC1
Circulair #3	Digitalisering Product Paspoort (DPP) (W.16.3.3.1) Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor digitale beschikbaarheid van de percentages primaire- en secundaire post-consumer/ post industrial gerecycled materialen in Producten (conform ISO14021) middels machine leesbare gestructureerde en bewerkbare data formats (bijv. CSV of Excel).	SC1

Circulair #4	Bij confirmering van wens W.16.3.3.2 dient Inschrijver aan te tonen in hoeverre het materiaal van de behuizing na recycling opnieuw ingezet wordt in een technisch gelijkwaardige toepassing (bijvoorbeeld structurele ICT-behuizingen of vergelijkbare technische componenten).	SC2
Circulair #5	Bij confirmering van wens W.16.3.3.3 geldt dat Laptops en Tablets dienen te beschikken over het door Inschrijver opgegeven minimumpercentage post-consumer en/of post-industrial gerecycled kobalt (GRK) in de accu.	SC2
Circulair #6	Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de in het Product aanwezige primaire- en secundaire (gerecycleerde) conflictmineralen in de toeleveringsketen op verantwoorde wijze worden ontgonnen. (E.16.1.3.11).	SC1
Circulair #7	Remanufacturing dient uitgevoerd te zijn conform BS 8887-220:2010 Design for Manufacture, Assembly, Deassembly and End-of-Life (MADE) Treatment standard of gelijkwaardig. Refurbishment is tevens toegestaan, echter gezien het ontbreken van standaarden op het gebied van refurbishment dient dit te allen tijde plaats te vinden conform de richtlijnen van de (OEM) fabrikant.	SC1
Ketenverantwoordelijkheid (ISV) #1	Naleving due diligence proces en rapportageverplichting conform E16.2.5.1 t/m E16.2.5.7.	SC1
Ketenverantwoordelijkheid (ISV) #2	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) (E.16.1.5.1).	SC2

Social Return	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de loonsom. (E.16.2.7.1)	SC1

5 Norm: Overige eisen en wensen

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

~~Dienst~~	~~Norm~~	~~Service credit~~
~~Alle overige eisen en wensen~~	~~Conform Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie~~	~~SC3~~

Als Opdrachtnemer een verplichting uit het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst of de bijbehorende Bijlagen niet nakomt, kan SC3 worden opgelegd.

Dit geldt alleen als de tekortkoming niet al onder SC1 of SC2 valt én aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

1. De tekortkoming heeft betrekking op een essentiële verplichting en raakt direct de continuïteit of de kern van de dienstverlening.
2. Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer schriftelijk verzocht de tekortkoming te herstellen en hiervoor een redelijke termijn van minimaal [X] werkdagen gegeven, afhankelijk van desbetreffende situatie. Opdrachtnemer heeft hieraan niet voldaan.

Indien aan deze voorwaarden wordt voldaan, is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd van € 25.000, vermeerderd met € 6.000 per werkweek zolang de overtreding voortduurt.