Bijlage 02
Specificatie van de Prestatie

IWR2026| SMS-Gateway

ICT Werkomgeving Rijk

Status: definitief 1.0
Referentie: IUC 202510087

Inhoudsopgave

Toelichting op deze Bijlage 5

Deel 1: Techniek en functionaliteit *6*
1. Toelichting Techniek en functionaliteit 6
1.1. Basisdiensten 6
1.1.1. Koppelvlakken van Opdrachtnemer 6
1.1.2. Test- en acceptatieprocedure 7
1.1.3. Migratie 7
Eisen 8
1.2. Basisdiensten 8
1.3. Additionele diensten 8
1.4. Speciale diensten 8
2. Techniek en functionaliteit 9
2.1. Algemeen 9
Eisen 9
2.2. Basisdiensten – algemeen 9
2.2.1 Eisen 9
2.3. Basisdiensten – koppelvlakken 11
2.3.1 Eisen 11
2.4. Basisdiensten – webapplicatie en webservice 12
2.4.1 Eisen 12
2.5. Basisdiensten – monitorapplicatie 13
2.5.1 Eisen 13
2.5.2 Wensen 13
2.6. Basisdiensten – beschikbaarheid 13
2.6.1 Eisen 13
2.7. Informatiebeveiliging 14
2.7.1 Eisen 14
2.8. Open standaarden 15
2.8.1 Eisen 15
2.9. Additionele diensten 16
2.9.1 Eisen 16
2.10. Speciale diensten 16
2.10.1 Eisen 16

Deel 2: Beheer en Organisatie *18*
3 Toelichting Beheer en organisatie 18
3.1 Governance bij het Rijk 18
3.2 Actoren 18
3.3 Overleg 20
3.4 Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer 20
3.5 Dossier Afspraken en Procedures (DAP) 20
3.5.1 Centrale DAP 20
3.5.2 Decentrale DAP 21
3.6 Serviceherstelmaatregelen 21
3.6.1 Escalatie 21
3.6.2 Service credit regime 22
3,6,3 Evaluatie en verbeterplan 22
3.6.4 Step-in rights 23
3.6.5 Audits 23
4 Algemeen beheer en organisatie 24

Eisen 24
5 Governance 25
5.1 Algemeen 25
Eisen 25
5.2 Overleg 25
Eisen 25
6 Serviceherstelmaatregelen 26
6.1 Escalatie 26
Eisen 26
6.2 Service Credit regime 26
Eisen 26
6.3 Evaluatie en verbeterplan 27
Eisen 27
6.4 Step-in rights 27
Eisen 27
6.5 Audit 27
Eisen 27
7 Online portaal 28
7.1 Eisen 28
8 Service Levels 29
8.1 Servicedesk 29
8.1.1 Eisen 29
8.2 Incidentafhandeling via de Servicedesk 30
8.2.1 Eisen 30
8.3 Leveringsgaranties 32
9 Advies 32
9.1 Eisen 32
10 Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren 33
10.1 Bestellen - niet van toepassing. 33
10.2 Speciale Diensten 33
Eisen 33
10.3 Elektronisch bestellen en factureren 33
Eisen 33
10.4 Webshop – niet van toepassing 33
10.5 Leveren 34
Eisen 34
10.6 Accepteren 34
Eisen 34
10.7 Factureren 35
Eisen 35
11 Rapportages 36
11.1 Eisen 36
12 Configuratiebeheer 37
12.1 Eisen 37
13 Beveiligingseisen 37

Deel 3: Vervallen 38
14 Vervallen 38

Deel 4: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) 39
15 Toelichting MVO 39
15.1 Inkopen met Impact 2.0 39
15.2 Actieprogramma Duurzame Digitalisering 40
15.3 Circular & Fair ICT Pact 40
15.4 SMS-Gateway en Duurzame Digitalisering 41
15.5 Meest Duurzame Prestatie 42
15.6 Relevante MVO Thema's 43
16. Duurzaamheid 44
16.1 Eisen – te voldoen bij Inschrijving 44
16.1.1 Klimaat 44
16.1.2 Milieu 47
16.1.3 Ketenverantwoordelijkheid (ISV) 48
16.2 Uitvoeringsvoorwaarden 49
16.2.1 Algemeen 49
16.2.2 Klimaat 51
16.2.3 Ketenverantwoordelijkheid (ISV) 53
16.2.4 Sociale aspecten 55
16.3 Wensen 57
16.3.1 Klimaat 57
16.3.2 Milieu 62

Toelichting op deze Bijlage

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Hoofdopdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2026| SMS-Gateway.

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

Met de eisen wordt de ondergrens voor de benodigde kwaliteit en functionaliteit geborgd. De Opdrachtnemer moet aan al deze eisen voldoen bij de uitvoering van de Dienstverlenings-overeenkomst.

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

Indien er in een eis genoemd wordt "op verzoek van Deelnemer" wordt de keuze voor daadwerkelijke toepassing van die eis door de Deelnemer aangegeven bij aanvang van de Dienstverleningsovereenkomst.

Deel 1: Techniek en functionaliteit

1. Toelichting Techniek en functionaliteit

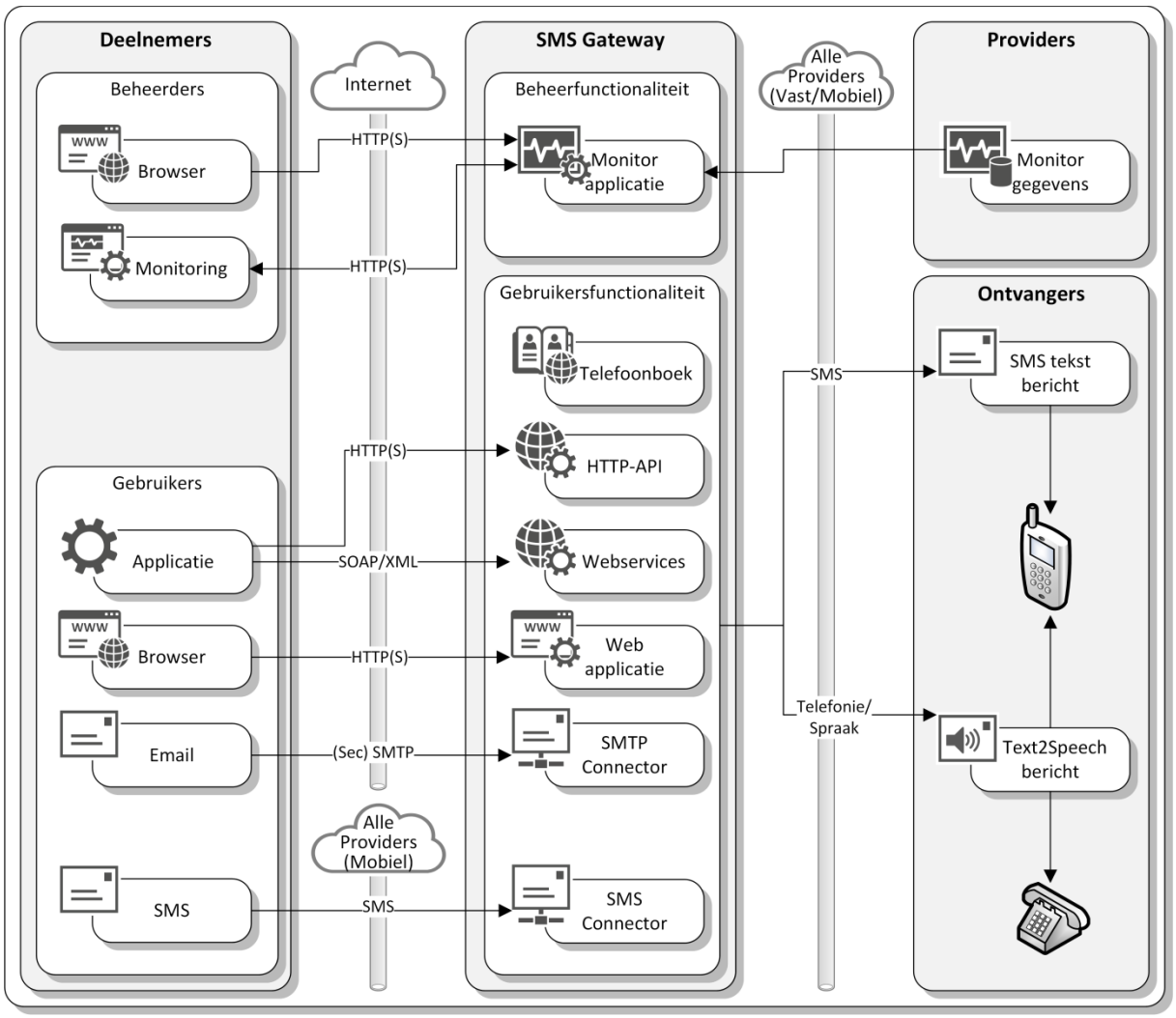
De beschreven functionaliteiten zijn onderverdeeld in drie typen Diensten:

1.1. Basisdiensten

De belangrijkste Basisdienst omvat de afhandeling van SMS-berichten. Deze SMS-berichten worden voor het overgrote deel verstuurd ten behoeve van Two Factor Authentication. Een klein gedeelte wordt verstuurd voor andere doeleinden zoals notificatie en het opvragen van informatie (denk daarbij aan het kadaster). De SMS-berichten omvatten tekstberichten en Tekst-to-speech berichten. Voor het versturen van SMS-berichten worden zo veel mogelijk standaard koppelvlakken gebruikt waarop Opdrachtnemer aan moet sluiten. De uit te vragen tarieven voor de SMS-diensten gelden wereldwijd. Zie bijlage G.

1.1.1. Koppelvlakken van Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer biedt verschillende standaard koppelvlakken aan met de infrastructuur van Deelnemers zodat deze opdracht kunnen geven tot het versturen van (bulk) SMS-berichten. De meest gevraagde koppelvlakken zijn schematisch weergegeven in figuur 1 en worden beschreven in de eisen en wensen.



Figuur 1: Globaal ontwerp SMS-Gateway

1.1.2. Test- en acceptatieprocedure

Opdrachtgever wenst voorafgaand aan het implementeren van de dienstverlening op productie vast te stellen dat Opdrachtnemer de Prestatie kan leveren (zie bijlage 20 – Test- en Acceptatieprocedure). Opdrachtgever wil hiermee vaststellen dat de Opdrachtnemer de aangeboden Prestatie ook daadwerkelijk conform de specificaties kan leveren. De kosten van de Test- en Acceptatieprocedure zijn door Opdrachtnemer verdisconteerd in de kosten van de SMS-berichten.

1.1.3. Migratie

Gedurende de migratie naar de infrastructuur van Opdrachtnemer bij aanvang van de Overeenkomst, wordt de infrastructuur van de Deelnemers die al een SMS-Gatewaydienst van een andere leverancier afnemen, gekoppeld aan de SMS-Gateway van de Opdrachtnemer. Een migratie is afgerond als de Deelnemer de volledige dienstverlening af kan nemen. Deze werkzaamheden vallen onder de migratiediensten en vallen als zodanig onder de Basisdiensten. In Bijlage 18 – Migratie zijn de onderkende migraties beschreven.

Eisen

Nr	Omschrijving
E.1.1.3.1	Opdrachtnemer voert de migraties uit conform de eisen van Bijlage 18 – Migratie.
E.1.1.3.2	De Opdrachtnemer confirmeert zich aan de test- en acceptatieprocedure (zie Bijlage 20 – Test- en acceptatieprocedure).
E.1.1.3.3	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en correct functioneren van de SMS-Gateway tijdens alle door Deelnemers georganiseerde testen. Opdrachtnemer levert hiertoe proactief de benodigde expertise, testcapaciteit en ondersteuning bij het voorbereiden, uitvoeren en evalueren van zowel functionele als securitytesten.

1.2. Basisdiensten

Basisdiensten zijn tenminste het leveren van standaard rapportages, incidentafhandeling en overleggen met de Opdrachtgever en Deelnemer. Het uitgangspunt is dat daarbij zo veel als mogelijk aangesloten wordt bij de standaarden van de Deelnemer/Opdrachtgever.

Het versturen van SMS-berichten is de enige Basisdienst die per bericht wordt betaald. De kosten van de andere Basisdiensten worden niet apart verrekend (bijvoorbeeld in de vorm van een maandelijkse vergoeding) maar zijn verdisconteerd in de tarieven van de berichten.
De Basisdiensten zijn verder uitgewerkt in paragraaf 2.2 t/m paragraaf 2.6.

1.3. Additionele diensten

Additionele diensten zijn vooraf vastgelegde en geprijsde Diensten die boven op de Basisdiensten extra functionaliteiten bieden. Als Additionele dienst dient de Opdrachtnemer het versturen en ontvangen van Premium SMS én het gebruik van Two Way messaging mogelijk te maken.

Daarnaast dient de Opdrachtnemer op verzoek op uurbasis personeel beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld projectleiders of adviseurs.

Voor de Additionele diensten gelden vaste prijzen, die worden vastgelegd in Bijlage G – Tarieflijst.

1.4. Speciale diensten

Met behulp van de wijzigingsprocedure (zie Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure) is het mogelijk om Speciale diensten af te nemen. Speciale diensten zijn Diensten die in combinatie met Basisdiensten, in voorkomende gevallen in combinatie met Additionele diensten, worden gecontracteerd. Speciale diensten kunnen onder meer worden geleverd ten behoeve van beheer of Migratie van Additionele of Speciale diensten. Deze Diensten worden alleen in globale zin beschreven en pas nader gespecificeerd en geprijsd bij een offerteaanvraag door een Deelnemer. Voor Speciale diensten zal altijd door de Deelnemer of Centraal Contractmanagement (CCM) een offerte worden aangevraagd op basis van de in Bijlage G - Tarieflijst vastgelegde Tarieven.

Voorbeelden van Speciale diensten zijn:

- **Assurancerapportage**
  Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer of Centraal Contract Management (CCM) maximaal éénmaal per contractjaar een Assurancerapportage (TPM Third Party Management) op te leveren. Zie tevens E.6.5.1 (recht op audit).

- **Aanvullende- en maatwerkrapportage**
  Afwijkende rapportageperiode en/of aanvullende rapportages, niet vallend onder Bijlage – 10 Standaardrapportages, kunnen afzonderlijk afgenomen worden.

- **Maatwerkaanpassingen aan het koppelvlak**
  Indien een Deelnemer na de afgeronde migratie afwijkende eisen heeft aan het koppelvlak van de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer de aanpassingen betreffende het koppelvlak te realiseren. Aangezien we uitgaan van standaard koppelvlakken, zullen de Deelnemers terughoudend zijn met het aanvragen van deze aanpassingen.

- **Ondersteuning van Deelnemers bij het koppelen van hun applicaties aan het koppelvlak van de Opdrachtnemer**
  Indien een Deelnemer ondersteuning nodig heeft om diens applicatie te koppelen met het koppelvlak van de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer hierover te kunnen adviseren. Vergoeding van de advisering vindt plaats op basis van de in Bijlage 03 - Tarieflijst vastgelegde Tarieven.

  Met behulp van de wijzigingsprocedure is het mogelijk om Basisdiensten en Additionele diensten te wijzigen.

2. Techniek en functionaliteit

2.1. Algemeen

Eisen

Nr	Omschrijving
E2.1.1	De kosten van alle in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie genoemde eisen en door Opdrachtnemer geconfirmeerde wensen zijn inbegrepen in de Tarieven van de Diensten die onder deze Dienstverleningsovereenkomst worden afgenomen.
E2.1.2	De datacenter(s) vanuit waar de Diensten aan de Deelnemers worden geleverd, zijn gevestigd in Nederland en vallen onder de Nederlandse jurisdictie.

2.2. Basisdiensten – algemeen

2.2.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.2.1	Opdrachtnemer verzorgt de verwerking van de volgende berichten: • SMS-tekstberichten t.b.v. o.a. notificaties en andere informatiedoeleinden; • SMS-tekstberichten t.b.v. 2FA; • Tekst-to-speechberichten t.b.v. 2FA.
Tekst- en Tekst-to-speech-berichten	

Nr	Omschrijving
E.2.2.2	De volgende voorwaarde geldt tot 2000 SMS tekst- en Tekst-to-speechberichten per 10 seconden voor alle Deelnemers gezamenlijk: Opdrachtnemer verwerkt het SMS tekst- en Tekst-to-speechbericht direct na ontvangst om het bericht op de snelst mogelijke manier bij een telecomprovider af te leveren die zorgt voor de snelst mogelijke aflevering bij de Actieve ontvanger.
Tekst-to-speech-berichten	
E.2.2.3	Tekst-to-speechberichten moeten wereldwijd naar alle mobiele en vaste nummers gestuurd kunnen worden.
E.2.2.4	Tekst-to-speechberichten kunnen tot en met 60 seconden duren.
E.2.2.5	Het Tekst-to-speechbericht zal door Opdrachtnemer worden opgedeeld in Tekst-to-speechblokken.
E.2.2.6	Opdrachtnemer kan Tekst-to-speechberichten bestaande uit 2 delen leveren, namelijk een vast deel en een variabel deel. Het vaste- en variabele deel kunnen, naast in het Nederlands, in meerdere talen (o.a. Engels, Papiaments) worden uitgesproken. Het variabele deel wordt per karakter in dezelfde taal als het vaste deel uitgesproken. Het vaste deel wordt door de Deelnemer in een nader vast te leggen audioformaat eenmalig aangeleverd aan Opdrachtnemer. Het variabele deel (vaak een transactiecode) wordt via het koppelvlak bij Opdrachtnemer aangeboden. Voor het variabele deel worden de tekens A t/m Z en 0 t/m 9 gebruikt in hetzelfde audioformaat als het vaste deel en vooraf eenmalig aangeleverd aan Opdrachtnemer.
E.2.2.7	Het is mogelijk de Tekst-to-speechberichten tot vijf keer toe te kunnen herhalen door het indrukken van een toets. De berichten kunnen zowel naar een mobiel als naar een vast toestel worden gestuurd.
E.2.2.8	Deelnemer wil kunnen aangeven dat Deelnemer een code als Tekst-to-speech gaat verzenden.
Algemeen	
E.2.2.9	Een SMS-tekstbericht wordt alleen in rekening gebracht bij een geslaagd verzonden bericht (tot en met aflevering aan de Actieve ontvanger).
E.2.2.10	Een Deelnemer moet een geldigheidsduur van een SMS-tekstbericht aan kunnen geven. Dat houdt in dat een SMS alleen gedurende die geldigheidsduur afgeleverd kan worden. Indien zo'n SMS-tekstbericht niet binnen de geldigheidsduur afgeleverd is aan de Actieve ontvanger, dan wordt het SMS-tekstbericht niet meer afgeleverd en niet gefactureerd.
E.2.2.11	Opdrachtnemer moet SMS-berichten wereldwijd kunnen verzenden naar alle mobiele nummers.
E.2.2.12	Aan elk SMS-bericht moet de Deelnemer de omschrijving van de afzender aan het bericht kunnen toevoegen (bijvoorbeeld de bedrijfsnaam, het bedrijfsnummer of de naam van de afzender).
E.2.2.13	In SMS-berichten kan de Deelnemer de Sender-ID 'DigiD' of een andere, nader te bepalen combinatie van karakters meegeven. Voor SMS-berichten te versturen naar het buitenland, kan de Deelnemer afhankelijk van het land waarin de ontvanger zich bevindt, een, in het DAP vast te leggen, afwijkende Sender-ID meegeven.
E.2.2.14	Opdrachtnemer bewaakt en informeert Deelnemer wanneer er voor een land een te gebruiken Sender-ID geregistreerd moet worden. Tevens helpt Deelnemer Opdrachtnemer bij de registratie van de Sender-ID in het betreffende land. Eventueel te maken en/of te ontvangen eenmalige of periodieke kosten voortkomend uit de registratie, worden niet apart verrekend maar zijn verdisconteerd in de tarieven van de berichten.
E.2.2.15	Opdrachtnemer heeft directe aansluitingen met alle Nederlandse telecomproviders waarover alle SMS-berichten naar Nederlandse mobiele nummers worden verstuurd en afgeleverd. Er is daarmee geen sprake van tussenpartijen.
E.2.2.16	Opdrachtnemer beschikt over een betrouwbare, beschikbare en veilige SMS-dienstverlening voor 2FA, vanaf het initiëren van het verzoek tot en met de aflevering bij de eindgebruiker. Opdrachtnemer borgt de dienstverlening door passende beheersmaatregelen, monitoring en incidentafhandeling en beheerst de afhankelijkheden van externe partijen.

2.3. Basisdiensten – koppelvlakken

2.3.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.3.1	Opdrachtnemer stelt één endpoint beschikbaar (standaard API-koppelvlak, benaderbaar via https). Dit koppelvlak is conform eis E.2.6.2 ten minste 99,98% per maand beschikbaar. Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen om de hoge beschikbaarheid te garanderen. Indien de hoge beschikbaarheid van de Dienst gerealiseerd wordt door gescheiden omgevingen, zal het overschakelen tussen deze omgevingen praktisch zonder onderbreking van de dienstverlening met minimaal dataverlies plaatsvinden. Dit koppelvlak kan worden gebruikt indien een Deelnemer een applicatie (bijvoorbeeld DigiD) gebruikt om opdrachten voor SMS-berichten te genereren en naar de Opdrachtnemer te sturen. Opdrachtnemer en Deelnemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het realiseren deze koppeling.
E.2.3.2	De Opdrachtnemer stelt uitgebreide specificaties beschikbaar voor de verschillende koppelvlakken waarbij exact beschreven staat hoe de koppelvlakken aangeroepen worden, inclusief alle parameters en mogelijke aanroepen en inclusief alle mogelijke terugkoppelingen. De specificatie is opgesteld in de Nederlandse taal en wordt door Opdrachtnemer steeds actueel gehouden.
E.2.3.3	Minimaal de volgende koppelvlakken worden als Basisdienst geleverd: • Webservices, bereikbaar via SOAP/XML. Dit koppelvlak kan worden gebruikt indien een Deelnemer een applicatie (bijvoorbeeld DigiD) gebruikt om opdrachten (in XML-vorm) voor SMS-berichten te genereren en naar de Opdrachtnemer te sturen; • Webapplicatie, bereikbaar voor een browser via HTTP(S) op basis van TLS met versie en instellingen volgens de open standaarden en NCSC *https://www.ncsc.nl/transport-layer-security-tls/v21-tls* (versie 2.1) • DNSSEC en Ipv6 wordt ondersteund. In de webapplicatie kan ook een telefoonboek gebruikt worden; • SMTP Connector (in combinatie met een VPN-tunnel beschikbaar), bereikbaar voor email via (Sec) SMTP o.b.v. HTTPS/TLS. (indien door Deelnemer gewenst beveiligd met SPF, DKIM en DMARC). Door het versturen van een gestructureerd e-mail bericht naar een gedefinieerd e-mailadres bij de Opdrachtnemer kunnen SMS-berichten verstuurd worden; • SMS Connector, door SMS bereikbaar via de mobiele operators. Dit zogenaamde SMS2SMS-scenario verzorgt dat SMS-berichten naar een (voor gedefinieerde) groep ontvangers kunnen worden gestuurd (voor gedefinieerde ontvangers, SMS-groepen). De Deelnemer stuurt het zelfgeschreven bericht in een SMS naar Opdrachtnemer. Hierbij is de omvang van de groep ongelimiteerd.
E.2.3.4	In geval van HTTP-API en Webservices wordt gebruik gemaakt van de encryptie (HTTPS) op basis van TLS met versie en instellingen volgens de open standaarden en NCSC https://www.ncsc.nl/transport-layer-security-tls/v21-tls (versie 2.1)
E.2.3.5	In geval van HTTPS-API en Webservices vindt er een directe terugkoppeling plaats of het bericht door Opdrachtnemer is ontvangen en of het bericht door Opdrachtnemer is verwerkt (verstuurd naar de telecomprovider).
E.2.3.6	Op internet gebaseerde koppelvlakken moeten IPv4 en IPv6 kunnen ondersteunen.
E.2.3.7	Op internet gebaseerde koppelvlakken moeten DNS en DNSSEC kunnen ondersteunen.
E.2.3.8	Voor HTTPS-verkeer tussen machines met een overheidspartij wordt gebruik gemaakt van PKIo-certificaten. Voor andere machine verbindingen (met ketenpartijen) wordt gebruik gemaakt van een geldig certificaat (o.b.v. X509 v3) dat uitgegeven is door een Certificaatautoriteit (CA) die onder toezicht staat van de EU. De status van de CA kent een Svc-status gelijk aan granted. CA's met een afwijkende status worden niet geaccepteerd. Voor HTTPS-gebruik in een browserapplicatie wordt gebruik gemaakt van certificaten uitgegeven onder een publieke root. Het certificaat wordt ondersteund door tenminste Microsoft Edge, Mozilla FireFox, Apple Safari en Google Chrome zonder de installatie van een root certificaat. Het root certificaat kan wel vanuit het Operating System geleverd worden.

Nr	Omschrijving
E.2.3.9	Opdrachtnemer moet een testomgeving aan Deelnemers beschikbaar stellen die functioneel representatief is ten opzichte van de productieomgeving.
E.2.3.10	De certificaten welke benodigd zijn voor het leveren van de Diensten, worden door Opdrachtnemer zelf besteld, bekostigd en tijdig in overleg met de betrokken Deelnemers vervangen.
E.2.3.11	Opdrachtnemer levert ter beveiliging van het API koppelvlak functionaliteit voor het filteren/autoriseren van zowel de oorsprong van API aanroepen op basis van IP-adressen als ook een instelbare beperking voor het aantal berichten dat per tijdseenheid verzonden kan worden. Deze functionaliteit dient door de Deelnemer geconfigureerd te kunnen worden op afnemerniveau.

2.4. Basisdiensten – webapplicatie en webservice

2.4.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.4.1	Per Deelnemer stelt Opdrachtnemer minimaal één beheerdersrol beschikbaar voor iedere Deelnemer t.b.v. het maken/wijzigen en verwijderen van gebruikers van de webapplicatie(s) en webservice(s).
E.2.4.2	Loginformatie met daarin aanmeldingen en handelingen van beheerders is beschikbaar en kan periodiek en op aanvraag aan iedere afzonderlijke Deelnemer beschikbaar worden gesteld.
E.2.4.3	Er is per Deelnemer een telefoonboekfunctie ingericht. Aan dit telefoonboek worden de volgende eisen gesteld: • Importmogelijkheid om het eigen telefoonboek in de applicatie van de Opdrachtnemer te plaatsen. Er kunnen minimaal 100.000 telefoonnummers opgeslagen worden; • Gebruikers kunnen met naam en nummer individueel en als groep vanuit een Microsoft Office-bestand geïmporteerd worden; • Exportmogelijkheid van het telefoonboek in een standaardformaat dat in te lezen is in standaard programma's (bijvoorbeeld CSV-formaat t.b.v. Microsoft Office); • Het kunnen maken van groepen; een telefoonnummer kan in meerdere groepen geplaatst worden; • Er is een zoekfunctie aanwezig waarmee ten minste groepen, namen en telefoonnummers gevonden kunnen worden; • Per telefoonnummer zijn tenminste NAW-velden beschikbaar; daarnaast is er een aantal vrij te definiëren velden beschikbaar. Alle velden, m.u.v. het telefoonnummer zijn optioneel en mogen ook leeg gelaten worden; • De beheerder per Deelnemer en gebruikers die hiervoor rechten hebben gekregen, kunnen het telefoonboek beheren (toevoegen, wijzigen, verwijderen).
E.2.4.4	Een SMS-bericht kan naar een individu of naar een groep in het telefoonboek van de Deelnemer worden gestuurd.
E.2.4.5	Er is een berichten-editor aanwezig waarvoor geldt: • Er kunnen standaard berichten opgeslagen, verwijderd en gewijzigd worden waarbij er per Deelnemer minimaal 50 standaard berichten opgeslagen kunnen worden; • Bij het maken of wijzigen van een bericht wordt real time aangegeven hoeveel karakters er ingevoerd zijn, hoeveel resterende karakters er nog beschikbaar zijn (uitgaande van 1000 karakters) en uit hoeveel SMS berichten het bericht bestaat.
E.2.4.6	Ontvangers van SMS-berichten worden standaard in de webapplicatie en webservice ingevoerd met: First Name & Last Name, tezamen vormen deze het veld recipiëntname. De lijst met recipiëntnames kan vervolgens gesorteerd worden op alfabet.
E.2.4.7	Opdrachtnemer stelt First Name & Last Name als twee losse velden beschikbaar in de webapplicatie. Ieder veld (First Name en/of Last Name) kan dan alfabetisch gesorteerd worden.
E.2.4.8	De Deelnemer of zijn Service Integrator kan zichzelf en individuele gebruikers aanmelden in het web-based beheerplatform om telefoonnummers toe te voegen of te verwijderen teneinde SMS en Tekst-to-speech-berichten te kunnen verzenden.

Nr	Omschrijving
E.2.4.9	Opdrachtnemer maakt het mogelijk om "onder" het Deelnemer account, voor meerdere interne afnemers (afdelingen) een eigen omgeving (mail-sms, webapplicatie en/of API) te maken. Deze omgevingen kunnen elkaar niet zien of beïnvloeden en hebben een eigen beheerderrol. Rapportages door een afnemer dienen enkel de gegevens van die specifieke afnemeromgeving te bevatten. Per omgeving dient er een eigen telefoonboek beschikbaar te zijn en dient ook het vrij te kiezen Sender -ID geconfigureerd te kunnen worden. Vanaf het overkoepelende deelnemer account dient er functioneel beheer mogelijk te zijn van de omgevingen van de betreffende interne afnemers. Facturatie van gebruik vindt plaats onder vermelding van een referentienummer op afnemerniveau (PO nummer) per dienst.

2.5. Basisdiensten – monitorapplicatie

2.5.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.5.1	Ten behoeve van monitoring van de SMS-tekstberichten en de Tekst-to-speech-berichten moet een monitoringapplicatie geboden worden die via een browser bereikbaar is. De monitorapplicatie dient ter ondersteuning van de dagelijkse beheerwerkzaamheden incidentafhandeling en analyse ten behoeve van kwaliteitsverbetering.
E.2.5.2	Opdrachtnemer dient een real time monitoringapplicatie beschikbaar te hebben waarmee beheerders van de Deelnemers in staat worden gesteld om aan de Opdrachtnemer aangeboden berichten op SMS-niveau te monitoren op: • Het al dan niet succesvol afleveren aan de mobiele provider waarop de Actieve ontvanger aangesloten is; • Het al dan niet succesvol afleveren aan de Actieve ontvanger.
E.2.5.3	Opdrachtnemer dient een real time monitoringapplicatie beschikbaar te hebben waarmee beheerders van de Deelnemers in staat worden gesteld om de beschikbaarheid van de SMS-Gateway, de Webapplicatie en de monitorapplicatie van de Opdrachtnemer te monitoren.
E.2.5.4	Via de monitorapplicatie moet per SMS-bericht minimaal de volgende informatie opgevraagd kunnen worden: • Telefoonnummer van de Actieve ontvanger; • Request-ID; • Datum en tijdstip per statuswijziging (ten minste ontvangen door Opdrachtnemer, verstuurd door Opdrachtnemer naar mobiele operator, ontvangen door Ontvanger); • Status (ten minste delivered bij Ontvanger, failed, pending)
E.2.5.5	Zowel SMS-tekstberichten als Tekst-to-speech-berichten kunnen met behulp van de monitoringapplicatie gemonitord worden.

2.5.2 Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.2.5.2.1	**Realtime monitoring** De Inschrijver biedt Deelnemers de mogelijkheid om realtime en near-realtime inzicht te verkrijgen (middels monitoring en grafieken) in de status van de te versturen SMS-berichten, waaronder de beschikbaarheid van de dienstverlening, doorlooptijden, aantallen berichten en afleverstatussen inclusief analyse van wel/niet afgeleverde berichten.		200

2.6. Basisdiensten – beschikbaarheid

2.6.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.6.1	De Opdrachtnemer gaat akkoord met alle KPI's opgenomen in Bijlage 11 – Normen en Service credits.

Nr	Omschrijving
E.2.6.2	Elk koppelvlak dient een beschikbaarheid te hebben van minimaal 99,98% per maand. De Opdrachtnemer dient de beschikbaarheid van de koppelvlakken te meten en hierover te rapporteren. Een koppelvlak dat gebruikt wordt voor het verzenden van SMS-berichten, is onbeschikbaar wanneer een aan het koppelvlak aangeboden SMS-bericht (dan wel gesimuleerd SMS-bericht) niet door het koppelvlak verwerkt wordt. De monitorapplicatie is niet beschikbaar wanneer er niet ingelogd zou kunnen worden of wanneer na inloggen de reguliere functionaliteit in belangrijke mate ontbreekt. De beschikbaarheidspercentages worden berekend op basis van het aantal beschikbare minuten per maand.
E.2.6.3	Opdrachtnemer heeft geen single point of failure richting het internet.
E.2.6.4	Opdrachtnemer zet de beschikbare systemen en processen in om de afgenomen Dienst(en) te bewaken en te beschermen tegen misbruik.
E.2.6.5	Opdrachtnemer voert standaard beheer en onderhoud aan infrastructuur en applicaties van de SMS-Gateway-dienst uit zonder dat dit ten koste gaat van de beschikbaarheid van de Dienst. Voor onderhoudsvensters waar wel een onderbreking van de dienst noodzakelijk is: zie eis 2.6.6.
E.2.6.6	Te plannen onderhoud met impact op de beschikbaarheid van de SMS-gateway-functionaliteit zal altijd in overleg met de Deelnemer(s) worden afgestemd. Af te spreken onderhoud zal altijd minimaal twee weken in de toekomst plaatsvinden vanaf het moment van afspreken (maximaal 2x per maand).
E.2.6.7	Niet gepland of niet volgens de afspraken gepland onderhoud wordt als onbeschikbaarheid van de Dienst beschouwd.
E.2.6.8	Onderhoudsafspraken vallend onder eis 2.6.5 en 2.6.6 worden niet gemeten als onbeschikbaarheid, als deze zijn afgestemd conform de gestelde eisen. Indien het onderhoud niet binnen de afgesproken tijdstippen plaatsvindt, geldt de tijd die buiten de aangemelde tijdstippen valt wel als onbeschikbaarheid.
E.2.6.9	De Deelnemer kan tot het moment van aanvang van een onderhoudsvenster, waarop eerder akkoord is gegeven, de doorgang daarvan blokkeren indien daar met het oog op bijzondere omstandigheden rond openbare orde, veiligheid of verwachte piekbehoefte aanleiding toe is. De Opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd om op basis van een open calculatie hiervoor kosten in rekening te brengen.
E.2.6.10	Om de kans op verstoringen als gevolg van wijzigingen te vermijden, kan de Deelnemer een freeze-periode aanwijzen. Binnen een freeze-periode is het niet toegestaan wijzigingen door te voeren op de geleverde Diensten.

2.7. Informatiebeveiliging

De beveiligingseisen en de te nemen mitigerende maatregelen zijn opgenomen in Bijlage 06 – Risk, Compliance en Informatieveiligheid. Deze zijn een integraal onderdeel van deze Bijlage 02.

Het gaat hier om de informatiebeveiliging en privacybescherming conform wet- en regelgeving. Tevens zijn aanvullende maatregelen opgenomen ten behoeve van de nationale veiligheid.

2.7.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.7.1	De vigerende BIO is van toepassing (NB: er is een hardheidsbepaling in paragraaf 2.2 opgenomen), zie https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/cybersecurity/bio-en-ensia/baseline-informatiebeveiliging-overheid/ Dat betekent dat zowel de ISO 27002-controls als de overheidsmaatregelen van toepassing zijn. Overige eisen: - Alleen werknemers van Opdrachtnemer die een VOG hebben, worden ingezet voor het leveren van de Prestatie. Deze VOG wordt aangevraagd bij indiensttreding en functiewijziging. - Opdrachtnemer levert het auditplan (en de updates daarvan) binnen 5 Werkdagen na aanvraag op bij Opdrachtgever.
E.2.7.2	In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) DCM tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer worden alle specifieke beveiligingsafspraken tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer vastgelegd.
E.2.7.3	Persoonsgegevens (zoals telefoonnummers) mogen alleen verwerkt worden voor het versturen van SMS-berichten. Opdrachtnemer zorgt dat – ook in de voortbrengingsketen, dus telecomproviders – door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens alleen voor dat doel gebruikt worden.
E.2.7.4	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Professionele beveiliging van de geleverde Diensten.
E.2.7.5	Beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(o)n(en) zoals vermeld in het DAP DCM van de Deelnemer.
E.2.7.6	Indien de in eis E2.7.1. opgenomen informatiebeveiligingskaders wijzigen (bijvoorbeeld door een update of vervanging van het kader) worden de noodzakelijke wijzigingen door Opdrachtnemer doorgevoerd. Opdrachtgever vergoedt deze wijzigingen niet, tenzij de wijziging leidt tot een marktconforme kostenverhoging van 10% of hoger. Indien de kosten 10% of meer toenemen, maakt Opdrachtnemer dat inzichtelijk en aannemelijk. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de onderbouwing (inclusief marktconformiteit) door een onafhankelijke derde te laten toetsen.
E.2.7.7	Opdrachtnemer dient bij Inschrijving een **ISAE 3000A type I-**verklaring te overleggen (Bijlage M) (Geschiktheidseis). Binnen 12 maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst, dient Opdrachtnemer een **ISAE 3000A type II-**verklaring te overleggen van de afgelopen aaneengesloten periode van minimaal zes (6) maanden (uitvoeringsvoorwaarde). Uit die verklaring blijkt in hoeverre de maatregelen die toezien op informatiebeveiliging en privacybescherming daadwerkelijk gerealiseerd zijn. Vanaf dat moment dient jaarlijks deze verklaring ISAE 3000A type II te worden overlegd.

2.8. Open standaarden

2.8.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.8.1	Diensten werken op basis van de relevante open standaarden conform het open standaardenbeleid van de Overheid. Opdrachtnemer verstrekt binnen drie maanden na gunning een overzicht waarop de toegepaste (open) standaarden (daar waarvan toepassing), of gelijkwaardig zijn opgenomen. N.B. Open standaarden staan op de lijst 'pas toe of leg uit'-standaarden van het Forum Standaardsatie (zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/lijst-open-standaarden/in_lijst/verplicht-pas-toe-leg-uit).

Nr	Omschrijving
E.2.8.2	Opdrachtnemer verstrekt in relatie tot eis E.2.8.1 per relevante (open) standaard een motivatie indien Opdrachtnemer een aan de lijst 'pas toe of leg uit'-standaarden gelijkwaardige standaard aanbiedt. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te tonen dat dit alternatief voldoet aan de door het Forum Standaardisatie gehanteerde en gepubliceerde criteria voor opname op de lijst met 'pas toe of leg uit'-standaarden.

2.9. Additionele diensten

2.9.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E.2.9.1	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een SMS-bericht te sturen waarvoor de ontvanger moet betalen (reverse billing) voor alle Nederlandse mobiele nummers. Tarieven voor reverse billing worden niet in rekening gebracht bij de Deelnemer. N.B.: De Deelnemer zal er voor zorgen dat aan de SMS gedragscode wordt voldaan. Zie: https://www.payinfo.nl/over/de-gedragscodes
E.2.9.2	De Opdrachtnemer kan gedeelde en unieke short codes leveren voor reverse billing SMS-diensten.
E.2.9.3	De Opdrachtnemer kan long codes leveren voor reverse billling SMS-diensten en Two Way Messaging.
E.2.9.4	De Opdrachtnemer kan Keywords leveren ten behoeve van reverse billing SMS-diensten.
E.2.9.5	Deelnemers kunnen berichten uitsturen naar doelgroepen die per SMS weer kunnen reageren. Maar het is ook mogelijk om een speciaal nummer (longcode) te gebruiken waar mensen berichten naar kunnen versturen waarbij een applicatie deze SMS-berichten omzet in een e-mail.
E.2.9.6	Doorsturen van Two Way messaging-berichten kan via UML, e-mail of via de webapplicatie.
E.2.9.7	Opdrachtnemer dient e-mailberichten via SMS-berichten te kunnen versturen. E-mailberichten kunnen een onderwerp- en body- veld bevatten. Deze dienen aan elkaar gekoppeld te worden afgeleverd.
E.2.9.8	Opdrachtnemer levert een reply-mogelijkheid op een e-mailbericht dat via een SMS-bericht wordt verstuurd. Hiervoor dient een virtueel afzendernummer te worden toegepast die reply-en mogelijk maakt. Reply-berichten zijn zichtbaar in de logging-pagina van de Deelnemer.
	Assurance rapportage
E.2.9.9	Opdrachtnemer levert éénmaal per jaar een ISAE3402 type II assurance-rapportage conform de eisen in Bijlage 10 – Standaard Rapportages op aan CCM.
E.2.9.10	De assurance-rapportage dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld.

2.10. Speciale diensten

2.10.1 Eisen

Nr	Omschrijving
	Maatwerkaanpassingen aan het koppelvlak
E.2.10.1	De Opdrachtnemer is in staat het koppelvlak van de SMS-Gateway aan te passen voor een Deelnemer aan de hand van specificaties van de Deelnemer op een op voorhand overeengekomen offerte gebaseerd op een vaste prijs. De offerte is gebaseerd op een realistisch aantal uren en het overeengekomen Uurtarief van Software Engineer / programmeur.
	Ondersteuning bij het koppelen van applicaties bij Deelnemers aan het koppelvlak van de Opdrachtnemer

Nr	Omschrijving
E.2.10.2	De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Deelnemer adviseurs en programmeurs op uurbasis te kunnen leveren voor de uitvoering van de implementatie- en adviesdiensten tegen het overeengekomen Uurtarief op basis van een op voorhand overeengekomen offerte gebaseerd op een vaste prijs of nacalculatie. De Deelnemer kiest voor nacalculatie of vaste prijs.

Deel 2: Beheer en Organisatie

3 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 deze aanbesteding relevante actoren beschreven. De actoren zijn onderverdeeld in rollen. Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst verschuiving van rollen tussen de overheidsorganisaties plaatsvindt.

3.2 Actoren

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

Actoren Opdrachtgever	Omschrijving
Deelnemers	Een overheidsorganisatie, inclusief rechtsopvolgers onder algemene titel, namens wie de Aanbesteding wordt uitgevoerd en de Overeenkomst wordt gesloten en die de Diensten kunnen afnemen. Een limitatieve lijst van Deelnemers is opgenomen als Bijlage 13 – Opgave Deelnemers bij de Dienstverleningsovereenkomst. Deelnemer is tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.20 ARBIT-2022.
Decentraal Contractmanagement (DCM)	Decentraal Contractmanagement (DCM) vertegenwoordigt de Deelnemer op operationeel niveau en betreft de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst (tussen Deelnemer en Opdrachtnemer). DCM kan worden ondersteund door onder meer servicemanagement, leveranciersmanagement en productmanagement van de Deelnemer. DCM is het eerste escalatiepunt bij de Deelnemer.
Management Deelnemer	Deze functionaris is verantwoordelijk voor de inzet van mensen en middelen bij de Deelnemer en is het 2e escalatiepunt 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 Dienstverleningsovereenkomst voert. Deelnemer overstijgende belangen aangaande de Dienstverleningsovereenkomst worden uitgevoerd door CCM. CCM is het 1e escalatiepunt voor Deelnemer en Opdrachtnemer met betrekking tot de Dienstverleningsovereenkomst (DVO).
Categoriemanager IWR	Categoriemanager IWR is (gedelegeerd) Hoofdopdrachtgever op het gebied van de totstandkoming van de Dienstverleningsovereenkomst 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 Dienstverleningsovereenkomst (DVO).

Hoofdopdrachtgever	Dit is de Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de minister van Economische Zaken en Klimaat (Min EZK). Dit is de rechtspersoon, die de formele wederpartij van Opdrachtnemer is bij de Dienstverleningsovereenkomst. In de praktijk wijst deze Hoofdopdrachtgever de categorie IWR aan als (gedelegeerd) Opdrachtgever om het beheer over de betreffende Dienstverleningsovereenkomst te voeren. De Hoofdopdrachtgever is het 3e escalatieniveau met betrekking tot de DVO. Deze rol wordt uitgevoerd door de Coördinerend Directeur Inkoop (CDI) van Min EZK/LVVN.
Systeem Integrator (SI) (Optioneel)	De entiteit die zorg draagt voor de vaststelling van de behoefte aan Producten en Diensten van de Deelnemer, bestellingen initieert namens de Deelnemer en/of in opdracht van Deelnemer (beheer)werkzaamheden uitvoert, wordt aangeduid met de term Systeem Integrator. Een SI kan de volgende organisatievormen hebben: • Een interne ICT-afdeling bij een Deelnemer; • Een ICT-afdeling die voor meerdere Deelnemers werkt (een zogenaamde shared service); • Een externe ICT-aanbieder die op basis van een outsourcingsovereenkomst de Diensten levert; • Een publiek private samenwerking (PPS). Voor de Opdrachtnemer zal de SI in veel gevallen de intermediair van de Deelnemer zijn en vult hierbij ook de functie van DCM in.

De voor de Prestatie relevante actoren aan Opdrachtnemerszijde zijn:

Actor Opdrachtnemer	**Omschrijving**
Servicedesk	Voor het indienen van meldingen zoals Incidenten, problemen en vragen of bestelaanvragen vanuit de Deelnemers.
Servicemanager en Accountmanager	Dit dienen gescheiden functionarissen te zijn die namens Opdrachtnemer de Overeenkomst besturen. Deze kunnen worden ondersteund door een technisch inhoudelijke expert. De servicemanager is het 1e escalatieniveau.
Chief Technology Officer (CTO) of Chief Information Officer (CIO	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.

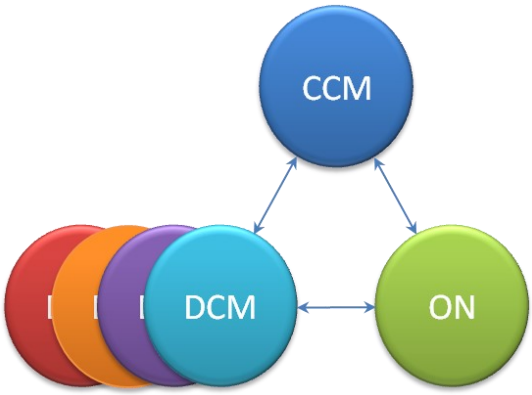
3.3 Overleg

De onderstaande overleggen worden onderscheiden voor de Dienstverleningsovereenkomst.

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	CCM	Servicemanager & Accountmanager	Deelnemer neemt indien gewenst deel aan dit overleg. Indien een Deelnemer behoefte heeft aan een eigen tactisch overleg, wordt dit georganiseerd.
Operationeel (optioneel)	Maandelijks	n.t.b.	n.t.b.	Indien een Deelnemer behoefte heeft aan een eigen operationeel overleg, wordt dit georganiseerd.

3.4 Grafische weergave relatie CCM, DCM en Opdrachtnemer

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



Figuur 1. Contractorganisatie

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

De IWR2026 (beheer)processen zijn vormgegeven op basis van de geschetste contractrelatie. De geschetste contractrelatie en de daarbij behorende rollen hebben tot doel het organiseren van een uniforme proceskoppelvlak tussen CCM, Opdrachtnemer en DCM passend op de diverse situaties bij de Deelnemers.

3.5 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

3.5.1 Centrale DAP

Tussen de 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 Dienstverleningsovereenkomst 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 de overeenkomst in samenspraak met het DCM een DAP op te stellen, waarin de werkafspraken worden vastgelegd. Dit aan de hand van het Template DAP DCM zoals opgenomen in Bijlage IV.

3.6 Serviceherstelmaatregelen

Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in de Dienstverleningsovereenkomst 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 Dienstverleningsovereenkomst, 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 Dienstverleningsovereenkomst 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 Dienstverleningsovereenkomst 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 de Dienst van Opdrachtnemer tijdelijk op te schorten van een specifieke Deelnemer tot dat de Prestatie is verbeterd 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

Eisen

Nr	Omschrijving
E.4.1	De Opdrachtnemer heeft - om de in deze Bijlage geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde.
E.4.2	Alle aangeboden Diensten dienen te voldoen aan alle wettelijke eisen die hieraan door de Nederlandse overheid en de Europese Unie worden gesteld (bijvoorbeeld ARBO-normen, veiligheids- en milieunormen).
E.4.3	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.
E.4.4	Het CCM heeft zonder toestemming van de Opdrachtnemer of van de Deelnemer toegang tot alle informatie met betrekking tot de Dienstverleningsovereenkomst.
E.4.5	Voorafgaand aan alle door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden - zowel op Locatie als op afstand – met betrekking tot de te leveren Diensten bij Deelnemer wordt altijd de contactpersoon van Deelnemer geïnformeerd.
E.4.6	De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor de Diensten voor het plegen van Onderhoud. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer toegang heeft tot de gereedschappen en de kennis van de fabrikant en toegang heeft tot de 3e lijn support van de fabrikant. Ook voor de software die de Opdrachtnemer in onderhoud heeft, is de Opdrachtnemer geautoriseerd door de fabrikant van de software om verbeterde versies en patches voor deze software te leveren.
E.4.7	De Opdrachtnemer is niet bevoegd om zelfstandig contacten binnen de Deelnemende organisatie aan te gaan en te onderhouden buiten de afgesproken DAP.

5 Governance

5.1 Algemeen

Eisen

Nr	Omschrijving
E5.1.1	Een door de Deelnemer aangewezen partij kan optreden namens de Deelnemer. De Opdrachtnemer beschouwt deze 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), servicemanager(s), billing specialist(en), technisch specialist(en) en indien benodigd projectmanager(s).
E5.1.3	De in de vorige eis genoemde functionarissen of vervangers, zijn minimaal telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur.

5.2 Overleg

Eisen

Nr	Omschrijving
E5.2.1	Tussen het CCM en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Dienstverleningsovereenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over: – aanpassingen en/of wijzigingen van de Dienstverleningsovereenkomst; – wijzigingsverzoeken; – marktconformiteit; – uitgevoerde en uit te voeren audits; – escalaties; – performance van de Prestatie in het algemeen; – financiën; – rapportages; – service levels; – toekomstige verwachtingen. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het CCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden aangepast.
E5.2.2	Tussen de DCM en de Opdrachtnemer vindt minimaal één keer per kwartaal overleg plaats (Tactisch Overleg), waarbij onder meer gesproken wordt over: – aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); – (maand)rapportages; – beschikbaarheid en kwaliteit van de Prestatie; – optimalisatie van de Prestatie; – life cycle management (LCM); – innovatie en dienstontwikkeling – asset management; – service levels. Opdrachtnemer verzorgt tijdige verslaglegging van de overleggen. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het DCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden aangepast.
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.
E.5.2.4	De feitelijke inrichting van de overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, in overleg met Decentraal contractmanagement (DCM), direct na het sluiten van de Overeenkomst een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen.

6 Serviceherstelmaatregelen

6.1 Escalatie

Eisen

Nr	Omschrijving
E6.1.1	Indien er sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Dienstverleningsovereenkomst 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.
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 en/of de categorie IWR.
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 Dienstverleningsovereenkomst of door de Hoofdopdrachtgever.

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.

Eisen

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, een afwijking van een in het Bestek vastgelegde eis of door Opdrachtnemer geconfirmeerde wens inhoudt, 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

Eisen

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 de dienstverlening van Opdrachtnemer tijdelijk op te schorten totdat de Prestatie is verbeterd en de tekortkoming of de overschrijding is opgelost. Een detailuitwerking hiervan staat in Bijlage – 11 Normen en Service Credits

6.4 Step-in rights

Eisen

Nr	Omschrijving
E6.4.1	Als 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 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.

Eisen

Nr	Omschrijving
E6.5.1	De Hoofdopdrachtgever en Deelnemers hebben het recht om door een derde partij een audit uit te laten voeren bij Opdrachtnemer. De kosten voor deze audit zijn voor de Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt en in afwijking op de ARBIT-2022, dat de Prestatie van de Opdrachtnemer niet heeft voldaan aan hetgeen daarover is overeengekomen. Opdrachtgever selecteert een geschikte derde partij om deze audit uit te voeren.

7 Online portaal

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

7.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E7.1.1	Binnen acht weken na inwerkingtreding van de Dienstverleningsovereenkomst, dient Opdrachtnemer de online portaal beschikbaar te hebben voor Deelnemers en Hoofdopdrachtgever.
E7.1.2	Toegang tot het online portaal is Professioneel beveiligd, waaronder minimaal two factor authentication (2FA), en voldoet aan vigerende wetgeving.
E7.1.3	De informatie op het online portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.
E7.1.4	De Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal.
E7.1.5	Het online portaal is ingedeeld in verschillende functies en informatiecategorieën. Eindgebruikers kunnen afzonderlijk voor elke afzonderlijke functie of informatiecategorie worden geautoriseerd (rol gebaseerd).
E7.1.6	De Deelnemer kan het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal verbieden.
E7.1.7	Voor een Deelnemer die zich uitsluit van het gebruik van het online portaal, geschiedt het uitwisselen van informatie op een ander door de Deelnemer te bepalen elektronische wijze.
E7.1.8	Het CCM heeft toegang tot alle (financiële) informatie die op het online portaal wordt verstrekt.
E7.1.9	Deelnemer kan het gebruikersbeheer voor de eigen organisatie verzorgen, door de aanmaak van accounts en toewijzing van autorisaties, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
E7.1.10	Opdrachtnemer biedt een Professioneel ingerichte voorziening waarbij de Deelnemer zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord en 2FA kan resetten.

8 Service Levels

Bijlage 11 - Normen en Service Credits beschrijft de service levels die gelden voor de Diensten die met de Dienstverleningsovereenkomst worden gecontracteerd.

8.1 Servicedesk

Opdrachtnemer beschikt over een Servicedesk die voldoet aan de gestelde eisen. Hoofdopdrachtgever vindt een goed functionerende Servicedesk van Opdrachtnemer van cruciaal belang voor het steeds tijdig na kunnen komen van de eisen van 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.

8.1.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E8.1.1	Opdrachtnemer heeft een toereikend bemenste Servicedesk waarin melding en registratie plaatsvindt van incidenten, (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, Diensten en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats.
E8.1.2	Alle contacten verlopen via één centraal loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (tenminste telefoon en e-mail) mogelijk zijn.
E8.1.3	Alleen door de Deelnemers geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen gedurende in de paragraaf 8.2 genoemde openingstijden telefonisch in contact te kunnen treden met de Servicedesk.
E8.1.4	De medewerkers van de Servicedesk communiceren met de geautoriseerde contactpersonen in het Nederlands, tenzij het CCM toestemming verleent om communicatie in een andere taal te laten plaatsvinden.
E8.1.5	Van elk contact met de Servicedesk, dat leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, meldt de Opdrachtnemer 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.
E8.1.6	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: – het referentienummer van de Opdrachtnemer; – het referentienummer van de Deelnemer (indien opgegeven); – het Product of de Dienst waarop het Incident betrekking heeft; – de prioriteit (hoog, midden of laag); – een omschrijving van het Incident; – het tijdstip waarop het Incident is gesignaleerd; – het tijdstip waarop het Incident is opgelost; – de status van het Incident; – de oplossing van het Incident (indien afgesloten); – eventuele workaround; – de contacttijden; – de verwachte Oplostijd; – datum/tijdstip aanmelding (door de Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer); – datum/tijdstip oplossing (door de Opdrachtnemer) en acceptatie (door de Deelnemer).
E8.1.7	De Servicedesk is ook telefonisch bereikbaar vanuit het buitenland.
E8.1.8	In geval van telefonische communicatie is de Servicedesk vanuit Nederland bereikbaar op telefoonnummers tegen nationaal of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).

Nr	Omschrijving
E8.1.9	De Servicedesk van Opdrachtnemer moet 24/7 telefonisch bereikbaar voor het melden van Incidenten met een prioriteit Hoog.
E8.1.10	Medewerkers van de Servicedesk hebben technisch inhoudelijke kennis van de Diensten die de Opdrachtnemer levert. De Opdrachtnemer beschikt over een skilled Servicedesk. N.B. Skilled personeel betekent dat het personeel kennis van de Overeenkomst en inhoud van de dienstverlening moet hebben.
E8.1.11	Online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen 24/7 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.
E8.1.12	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

8.2.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E8.2.1	Alle Incidenten worden ingedeeld in één van de Incident prioriteiten hoog, midden of laag. Het melden van Incidenten door Deelnemer met de prioriteit 'Hoog' verloopt altijd telefonisch. Deelnemer krijgt gedurende de Openingstijden van de Servicedesk van 08.00 – 18.00 uur op Werkdagen, binnen 30 seconden een Nederlandssprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn. De Deelnemer bepaalt de prioriteit (hoog, midden of laag) van de meldingen en bevestigt dit nadien op elektronische wijze.
E8.2.2	Het melden van Incidenten met de prioriteit 'Midden' en 'Laag' door Deelnemer verloopt of telefonisch, per e-mail of via het online portaal. Een melding ingediend gedurende de Openingstijden van de Servicedesk van 08.00 – 18.00 uur op Werkdagen, is binnen 4 Werkuren door Opdrachtnemer in behandeling genomen resp. heeft Opdrachtnemer teruggekoppeld wanneer antwoord wordt gegeven.

<table>
<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 Klokuur</td><td>8 Klokuur</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 08.00 – 18.00 uur op Werkdagen status updates te verstrekken in elke tijdsperiode zoals aangegeven in eis E8.2.3.</td></tr>
<tr><td>E8.2.5</td><td>Van elke vastgelegde melding van een Incident wordt een relatie gelegd met de Dienst en type waarop de melding betrekking heeft t.b.v. rapportagemogelijkheden per Dienst.</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>N.v.t.</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>
<tr><td>E8.2.10</td><td>Na een melding van een Incident via e-mail of online bij de Opdrachtnemer, vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.</td></tr>
<tr><td>E8.2.11</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>E8.2.12</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>E8.2.13</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>E8.2.14</td><td>Indien als gevolg van het afhandelen van Incidenten, datadragers worden vervangen, dient voldaan te worden aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 06 – Risk, Compliance en Informatieveiligheid,</td></tr>
<tr><td>E8.2.15</td><td>In geval van een prio Hoog incident, stelt Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen na afsluiten Incident een RCA (Root Cause Analyse) op conform Bijlage A Template RCA behorende bij Bijlage 10 Standaardrapportages.</td></tr>
</table>

Nr	Omschrijving
E.8.2.16	Opdrachtnemer dient real-time statusupdates van Incidenten van de Diensten per e-mail aan de Deelnemer te verzenden.
E.8.2.17	Opdrachtnemer stelt de Deelnemer in staat om zelf de e-mailadressen te beheren waarop real-time incidentmeldingen worden ontvangen.
E.8.2.18	Opdrachtnemer moet de Deelnemer in real-time voorzien van statusupdates per e-mail voor elk ingediend verzoek bij de Servicedesk.
E.8.2.19	Opdrachtnemer moet de Deelnemer de mogelijkheid bieden om zelf de e-mailadressen in te stellen waarop de terugkoppeling vanuit de administratieve desk wordt ontvangen.
E.8.2.20	Opdrachtnemer stelt de Deelnemer in staat om te bepalen voor welke typen servicedeskverzoeken e-mailnotificaties worden verzonden.
E.8.2.21	Opdrachtnemer biedt per deelnemer een online portaal waarmee geautoriseerde personen direct toegang hebben tot alle deelnemerspecifieke informatie in het incidentregistratiesysteem van de Opdrachtnemer.
E.8.2.22	Het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer moet toegankelijk zijn voor geautoriseerde personen vanuit het online portaal door middel van Single Sign-On (SSO).

8.3 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
E8.3.1	Het BCP dient de risico's van de gehele keten te mitigeren: supply chain, mensen, processen, Locaties en technologie.
E8.3.2	Een jaarlijkse business impact analyse (BIA) dient onderdeel te zijn van het beheer om kritieke processen te identificeren.
E8.3.3	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 Overeenkomst te worden opgeleverd aan CCM.
E8.3.4	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

9.1 Eisen

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

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, 08A en/of 08B – Elektronisch bestellen en factureren.

10.1 Bestellen - niet van toepassing.

10.2 Speciale Diensten

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.2.1	Indien een bestelling van de Hoofdopdrachtgever of een Deelnemer maatwerk (Speciale Diensten) noodzakelijk maakt, brengt de Opdrachtnemer hiervoor per aanvraag een offerte uit, waarin zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van Diensten die in de Tarieflijst overeengekomen zijn, aangevuld met werkzaamheden die niet in de Tarieflijst overeengekomen zijn.
E10.2.2	Het Tarief voor een Speciale Dienst is gebaseerd op een open begroting waarin voor prijsonderdelen zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de laagste Tarieven van de Dienstverleningsovereenkomst. 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 af te wijzen in het geval deze door de Hoofdopdrachtgever of de Deelnemer als 'niet marktconform' wordt beschouwd. 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: – tot op dienstniveau gespecificeerde beschrijving van de Speciale Dienst; – geldigheidsduur van de offerte; – levertermijn; – alle gehanteerde Tarieven; – opleverdatum; – afbakening en beschrijving van de levering/ Dienst.
E10.2.6	Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 60 dagen en worden uitgebracht onder de voorwaarden van de Dienstverleningsovereenkomst.

10.3 Elektronisch bestellen en factureren

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.3.1	N.v.t.
E10.3.2	N.v.t.
E10.3.3	Op verzoek van een Deelnemer sluit de Opdrachtnemer aan op een Deelnemer specifiek systeem voor elektronisch bestellen en factureren. De realisatie van een dergelijke aansluiting wordt door de Opdrachtnemer geoffreerd als Speciale Dienst.

10.4 Webshop – niet van toepassing

10.5 Leveren

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.5.1	N.v.t.
E10.5.2	De Diensten dienen geleverd te worden conform de levertijden die vastgelegd zijn in Bijlage 11 – Normen en Service Credits.
E10.5.3	n.v.t.
E10.5.4	n.v.t..
E10.5.5	n.v.t.
E10.5.6	n.v.t.
E10.5.7	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Diensten gedurende de gehele looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit zijn en blijven en dat Diensten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen.
E10.5.8	N.v.t.
E10.5.9	N.v.t.
E10.5.10	N.v.t.
E10.5.11	N.v.t.
E10.5.12	N.v.t.
E10.5.13	Alle kosten van leveringen van Diensten, inclusief alle benodigde certificeringen, registratie sender-ID's in buitenland etc. zijn inbegrepen in de kosten van de Diensten zoals deze in het Invulformulier Tarieven zijn vastgelegd.
E10.5.14	n.v.t.
E10.5.15	De Opdrachtnemer informeert de Besteller van een Speciale dienst schriftelijk direct op het moment dat duidelijk is geworden dat de levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer vermeldt dan tevens de nieuw verwachte levertermijn. De nieuwe levertermijn komt niet in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en gebruikt voor de berekening van het Service credit.
E10.5.16	Indien Deelnemer een gewijzigde levertermijn wenst, in de regel op een latere datum, dan zal Opdrachtnemer binnen redelijke grenzen hieraan meewerken. De nieuwe levertermijn komt in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en wordt gebruikt voor de berekening van het Service credit.

10.6 Accepteren

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.6.1	In afwijking van de ARBIT-2022 geldt dat de Deelnemer binnen 14 dagen na levering van de Diensten door Opdrachtnemer de Diensten zal accepteren middels een prestatieverklaring/ opleveringsdocument conform Bijlage 20 Test- en acceptatieprocedure. Indien de Diensten niet geaccepteerd worden geeft de Deelnemer voorgenoemde prestatieverklaring/ opleveringsdocument niet af en maakt binnen de gestelde termijn melding hiervan bij Opdrachtnemer.
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.

10.7 Factureren

Een nadere beschrijving van de vereiste facturatie is opgenomen in Bijlage 8 – elektronisch bestellen en factureren, Bijlage 08A (Bijsluiter e-factureren) en Bijlage 08B (Bijsluiter e-orders)

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.7.1	De Opdrachtnemer factureert conform Bijlage 8 - Elektronisch bestellen en factureren en Bijlage 08A/ 08B.
E10.7.2	N.v.t.
E10.7.3	Afzonderlijke bestellingen dienen identificeerbaar te zijn op de factuur.
E10.7.4	Op verzoek van de Deelnemer laat de Opdrachtnemer de factuurafhandeling deels of volledig via een door de Deelnemer aangewezen derde partij(en) verlopen.
E10.7.5	De facturen dienen opgesplitst te kunnen worden in minimaal 5 hiërarchische (organisatie)niveaus.
E10.7.6	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: – contractnummer; – order/factuurnummer (Opdrachtnemer); – ordernummer (Deelnemer); – mogelijkheid van een klantreferentie (Deelnemer) per factuurregel; – identificatie van de Dienst; – korte omschrijving van de Dienst; – eenmalige kosten (indien van toepassing) per Dienst, inclusief en exclusief BTW; – periodiek kosten (indien van toepassing) per Dienst, inclusief en exclusief BTW; – factuurperiode; – totale kosten exclusief BTW; – totale kosten inclusief BTW; – gehanteerde BTW-Tarief per Dienst; – subtotalen per afdeling, kostenplaats en dergelijke (indien gewenst en van toepassing); – acceptatiedocumenten (indien van toepassing); – overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur.
E10.7.7	N.v.t.
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.
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 DCM. 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	N.v.t.
E10.7.16	Het bestel- en facturatieproces tussen Deelnemer en Opdrachtnemer verloopt via het three way match principe (de matching en verificatie van facturen met bijbehorende bestelling (inkooporder) en bewijs van levering (ontvangstbewijs; pakbon)).

11 Rapportages

11.1 Eisen

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

Nr	Omschrijving
E11.1.1	De Opdrachtnemer rapporteert conform Bijlage 10 – Standaard Rapportages. Deze bijlage is een dynamisch document waarbij gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst, door CCM en DCM, verbeteringen kunnen worden aangebracht.
E11.1.2	Rapportages worden alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen, vastgelegd in de DAP.
E11.1.3	Een Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal en het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal. Het beschikbaar stellen en uitwisselen van informatie met een Deelnemer die het gebruik van online portaal uitsluit geschiedt op een andere overeengekomen wijze.
E11.1.4	De Opdrachtnemer rapporteert in ieder geval over de in de Bijlage 10 – Standaard Rapportages genoemde items. Onjuist of onvolledig aangeleverde rapportages worden door Opdrachtnemer gecorrigeerd en opnieuw aangeleverd.
E11.1.5	De Opdrachtnemer rapporteert in de frequentie zoals gesteld in de Bijlage 10 – Standaard Rapportages.
E11.1.6	Rapportages niet benoemd in Bijlage 10, zoals maandelijkse Serviceniveau rapportages, kunnen per Deelnemer afzonderlijk overeengekomen worden.
E11.1.7	De Opdrachtnemer stelt de rapportages beschikbaar binnen tien Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.
E11.1.8	Rapportages worden ten minste online beschikbaar gesteld en zijn in ieder geval te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.
E11.1.9	De Opdrachtnemer bewaart de rapportages en brongegevens gedurende de Dienstverleningsovereenkomst en tot 1 jaar na afloop van de Dienstverleningsovereenkomst. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn.
E11.1.10	Op verzoek van een Deelnemer levert de Opdrachtnemer een third party memorandum (TPM / derdenverklaring) rapportage die wordt aangeboden als Speciale Dienst. De inhoud van de rapportage wordt afgestemd tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
E11.1.11	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal toegang tot de rapportages conform vigerende privacywetgeving (AVG).
E11.1.12	Vervallen
E11.1.13	Vervallen
E11.1.14	Vervallen
E11.1.15	Opdrachtnemer moet geautoriseerde gebruikers vanuit het online portaal via Single Sign-On (SSO) rechtstreeks toegang verlenen tot de rapportages, zonder dat zij opnieuw hoeven in te loggen.
E11.1.16	Opdrachtnemer moet geautoriseerde gebruikers de mogelijkheid bieden om online zelfstandig rapportages samen te stellen op basis van beschikbare rapportage-items.

12 Configuratiebeheer

12.1 Eisen

Nr	Omschrijving
E12.1.1	n.v.t.
E12.1.2	N.v.t.

13 Beveiligingseisen

De beveiligingseisen en de te nemen mitigerende maatregelen zijn opgenomen in Bijlage 06 – Risk, Compliance en Informatieveiligheid. Deze zijn een integraal onderdeel van deze Bijlage 02.

Het gaat hier om de informatiebeveiliging en privacybescherming conform wet- en regelgeving. Tevens zijn aanvullende maatregelen opgenomen ten behoeve van de nationale veiligheid.

Zie tevens par. 2.7 van deze Bijlage.

Deel 3: Vervallen

14 Vervallen

Deel 4: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

15 Toelichting MVO

15.1 Inkopen met Impact 2.0

De Rijksoverheid zet haar inkoopkracht in om publieke waarde te realiseren en maatschappelijke opgaven te ondersteunen. De Rijksstrategie 'Inkopen met Impact 2.0 vormt hiervoor het kader en gaat uit van een slagvaardige, weerbare en duurzame Rijksinkoop. De strategie wordt vanaf 2026 in een bredere vorm doorontwikkeld, waarbij naast maatschappelijke impact ook veiligheid, leveringszekerheid, strategische afhankelijkheden, doelmatigheid en innovatie nadrukkelijker onderdeel worden van de afweging bij Rijksinkoop. Deze ontwikkeling sluit aan bij de koers van het Categorieplan ICT Werkomgeving Rijk 2025–2030, waarin duurzaamheid, continuïteit, veiligheid, lifecycle-sturing en marktontwikkeling in samenhang worden benaderd.

Voor IWR betekent dit dat Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen niet uitsluitend wordt ingevuld door afzonderlijke duurzaamheidscriteria, maar door sturing op de volledige levenscyclus en waardeketen van producten en diensten. De categorie richt zich daarbij op vier samenhangende MVOI-pijlers: CO_2-reductie, circulariteit, ketenverantwoordelijkheid en sociale impact. Daarnaast worden doelmatigheid, Total Cost of Ownership, continuïteit, leveringszekerheid, interoperabiliteit, cyberweerbaarheid en het voorkomen van ongewenste afhankelijkheden betrokken bij het vormgeven van de Prestatie.

De klimaatbenadering is gericht op daadwerkelijke vermindering van emissies. Vanaf 2026 wordt CO2 compensatie binnen nieuwe IWR-contracten niet langer als structureel reductie-instrument toegepast. Van Opdrachtnemers wordt waar relevant inzicht gevraagd in de klimaatimpact van de Prestatie, inclusief passende CO2 rapportages en reductieplannen. Voor producten wordt daarnaast gestuurd op onder meer levensduur, energie-efficiëntie, reparatie, hergebruik, gerecyclede materialen en vermindering van het gebruik van kritieke primaire grondstoffen. Voor digitale diensten wordt de scope verbreed naar de energie- en milieu-impact van de onderliggende digitale infrastructuur.

Deze aanpak sluit aan op bredere nationale en Europese beleidsontwikkelingen. Het Nationaal Programma Circulaire Economie 2023-2030 (update 2025) en de Nationale Grondstoffenstrategie verbinden circulariteit aan vermindering van primair grondstoffengebruik, leveringszekerheid en strategische afhankelijkheden. Op Europees niveau versterken onder meer de Ecodesign for Sustainable Products Regulation (EU) 2024/1781, de Critical Raw Materials Act (EU) 2024/1252, de Batterijen verordening (EU) 2023/1542 en de Energie-efficiëntierichtlijn (EED) (EU) 2023/1791 de ontwikkeling naar meetbare lifecycle prestaties, meer ketentransparantie en efficiënter gebruik van energie, water en grondstoffen.

Uitgangspunt is daarbij een ontwikkelgerichte benadering. Wat aantoonbaar marktstandaard is geworden kan in volgende aanbestedingen als minimumeis worden opgenomen; nieuwe en onderscheidende prestaties kunnen via gunningscriteria worden gestimuleerd. Hierdoor kan de lat gedurende opeenvolgende aanbestedingen stapsgewijs worden verhoogd zonder marktwerking en proportionaliteit uit het oog te verliezen. IWR benut daarmee zijn inkoopkracht niet alleen om duurzamere prestaties af te nemen, maar ook om marktontwikkeling en innovatie te versnellen.

15.2 Actieprogramma Duurzame Digitalisering

Het Actieprogramma Duurzame Digitalisering 2026–2028 vormt een aanvullend beleidskader voor de verduurzaming van digitale technologie en infrastructuur. Het programma heeft als doel Nederland te positioneren als duurzame digitale koploper in Europa en richt zich zowel op het verkleinen van de milieu-impact van digitalisering als op het benutten van digitalisering en AI voor bredere verduurzaming. Daarbij wordt ingezet op onafhankelijke monitoring en informatievoorziening, publiek-private samenwerking, kennisontwikkeling en internationale samenwerking.



Voor IWR is met name de lijn relevant waarin duurzame digitalisering wordt verbonden aan de verduurzaming van de Rijksbedrijfsvoering, monitoring en de inzet van strategische inkoop. IWR vertaalt deze ambitie naar meetbare prestaties over de lifecycle en waardeketen van digitale producten en diensten, waaronder energie, CO2, water en grondstoffengebruik. Door nieuwe oplossingen via marktconsultaties en gunningscriteria te stimuleren en bewezen prestaties waar mogelijk als minimumniveau op te nemen, kan IWR tevens marktontwikkeling versnellen en waar passend optreden als launching customer. Hiermee draagt de categorie zowel bij aan de verduurzaming van de Rijksbedrijfsvoering als aan de doelstellingen van het Actieprogramma Duurzame Digitalisering.

15.3 Circular & Fair ICT Pact

Sinds de lancering in 2021 is de categorie ICT Werkomgeving Rijk actief betrokken bij het Circular & Fair ICT Pact (CFIT). CFIT is een internationaal, door strategische publieke inkoop gedreven samenwerkingsverband dat tot doel heeft circulariteit, eerlijke productieketens en duurzaamheid in de ICT-sector te versnellen. CFIT is onderdeel van het Sustainable Public Procurement Programme van het UN One Planet Network.

Het CFIT-framework gaat uit van vier samenhangende strategieën: Buy Less, Buy Better, Use Better en Use Longer. Daarmee wordt nadrukkelijk verder gekeken dan alleen het moment van aanschaf. Ook gebruik, contractmanagement, levensduurverlenging, hergebruik en de end-of-usefase maken onderdeel uit van duurzaam ICT-inkopen. CFIT ondersteunt publieke inkopers met gemeenschappelijke uitgangspunten, aanbevelingen, criteria en praktijkvoorbeelden en faciliteert internationale kennisdeling en dialoog met de markt. Door deze samenwerking kan publieke inkoopkracht meer geharmoniseerd worden ingezet om marktontwikkeling en innovatie te stimuleren.

Sinds 2026 wordt de scope van CFIT verbreed van hoofdzakelijk werkplek-ICT naar de bredere digitale infrastructuur. Daarbij richt CFIT zich naast hardware ook op onder meer datacenters, cloudservices, software en artificiële intelligentie. Met deze scope-uitbreiding wordt erkend dat een toenemend deel van de milieu- en ketenimpact van digitalisering ontstaat in de infrastructuur en diensten achter het eindgebruikersapparaat. CFIT werkt daarom aan aanvullende Recommendations waarmee publieke inkopers ook voor digitale infrastructuur meer geharmoniseerd en prestatiegericht kunnen sturen.

Voor IWR sluit deze ontwikkeling direct aan bij de verbreding van productgerichte duurzaamheidscriteria naar lifecycle en prestatiegerichte sturing op digitale diensten en de onderliggende infrastructuur. Daarbij zijn onder meer energie- en CO2 intensiteit, watergebruik, hernieuwbare energie, restwarmte, circulariteit, ketentransparantie en andere meetbare duurzaamheidsprestaties relevant. Daarmee ontwikkelt CFIT zich van een samenwerkingsverband dat primair gericht was op duurzame ICT-hardware naar een bredere internationale inkoopaanpak voor duurzame ICT en digitale infrastructuur.

15.4 SMS-Gateway en Duurzame Digitalisering

SMS-Gateway is een digitale dienstverlening waarvan de directe materiaalimpact beperkter is dan bij de inkoop van ICT-hardware, maar waarvoor een continu beschikbare digitale en telecominfrastructuur noodzakelijk is. De Prestatie omvat niet alleen het verwerken en afleveren van berichten, maar is afhankelijk van API's, netwerkverbindingen, monitoring, redundantie, beveiliging, datacenters en telecommunicatienetwerken. De duurzaamheidsbenadering richt zich daarom op de volledige infrastructuur die aantoonbaar aan de Prestatie kan worden toegerekend. Daarbij worden duurzaamheid, continuïteit en digitale soevereiniteit in samenhang beschouwd. Een energie-efficiënte oplossing die leidt tot ongewenste afhankelijkheid van één leverancier, regio, technologie of energievoorziening is niet zonder meer toekomstbestendig. Omgekeerd kan redundantie de operationele energiebehoefte vergroten, terwijl deze vanuit continuïteit en veiligheid noodzakelijk kan zijn. De aanbesteding zoekt daarom naar een proportionele balans tussen energie en milieuprestaties, beschikbaarheid, cyberweerbaarheid, interoperabiliteit, overstapbaarheid, leveringszekerheid en beheersing van strategische afhankelijkheden.
Bij datacenters en telecommunicatie kan worden gestuurd op internationaal gestandaardiseerde indicatoren zoals Power Usage Effectiveness (PUE), Water Usage Effectiveness (WUE), Renewable Energy Factor (REF) en Energy Reuse Factor (ERF), zoals ook beschreven in de Energie-efficiëntierichtlijn (EED) (EU) 2023/1791. Daarnaast zijn de herkomst van energie, daadwerkelijke benutting van restwarmte, duurzame noodstroomvoorziening en mogelijkheden voor energieopslag, vraagsturing en netflexibiliteit relevant. Waar mogelijk wordt tevens ruimte geboden aan technieken die verschillende doelen combineren, zoals direct-to-chip of immersion cooling, warmtehergebruik, vermindering van drinkwatergebruik en maatregelen op het gebied van klimaatadaptatie en omgevingskwaliteit.
Niet alleen de efficiëntie van het datacenter is relevant. Naarmate betrouwbare methodieken beschikbaar zijn, wordt tevens gestreefd naar inzicht in het energiegebruik en de CO2 emissies van de digitale Prestatie zelf, bijvoorbeeld uitgedrukt per miljoen succesvol afgeleverde berichten. Hierdoor kan gedurende de looptijd worden gestuurd op daadwerkelijke verbetering in plaats van uitsluitend op de technische kenmerken van de onderliggende infrastructuur.



15.5 Meest Duurzame Prestatie

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen vormt een kernwaarde binnen deze aanbesteding. De Aanbestedende Dienst daagt de markt uit om binnen de eisen aan kwaliteit, continuïteit, veiligheid en leveringszekerheid de meest duurzame Prestatie te realiseren. Voor een digitale dienst als SMS-Gateway wordt duurzaamheid daarbij niet uitsluitend beoordeeld op de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer, maar op de samenhang tussen de dienstverlening, de onderliggende digitale infrastructuur, de waardeketen en de maatschappelijke prestaties van Opdrachtnemer.

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 dienstverlening + duurzame infrastructuur + duurzame waardeketen + duurzame bedrijfsvoering.

- Onder duurzame digitale dienstverlening wordt verstaan het beperken en waar mogelijk verminderen van het energiegebruik en de CO2 emissies van de Prestatie, waarbij gedurende de overeenkomst wordt gestreefd naar steeds beter inzicht in energie en emissies voor de dienstverlening.
- Duurzame infrastructuur betreft het efficiënt en verantwoord inzetten van de datacenters, netwerken en overige infrastructuur die voor de Prestatie noodzakelijk is. Daarbij wordt onder meer gekeken naar energiebron, energie efficiëntie, watergebruik, hernieuwbare[1] en koolstofarme[2] energie, benutting van restwarmte, duurzame noodstroom, netflexibiliteit en innovatieve koel- en energietechnieken.
- Onder verantwoorde waardeketen wordt verstaan dat Opdrachtnemer passende due diligence uitvoert overeenkomstig de OESO richtlijnen voor multinationale ondernemingen inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen (OESO-richtlijnen) en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs) en inzicht biedt in relevante risico's op het gebied van mensenrechten, arbeidsomstandigheden en milieu bij de eigen organisatie en relevante ketenpartners.
- Onder duurzame bedrijfsvoering wordt verstaan dat Opdrachtnemer aantoonbaar werkt aan structurele reductie van zijn klimaat- en milieu-impact, bijvoorbeeld door wetenschappelijk onderbouwde klimaatdoelstellingen, milieumanagement, transparante duurzaamheidsrapportage, social return en continue verbetering middels daarvoor structureel ingerichte processen.

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. Er worden specifieke criteria gesteld op basis van duurzaamheidsrapportages (bijvoorbeeld onafhankelijke scorecard en audit methodiek), OECD-richtlijnen, Science-Based Targets (SBTi) en eisen die bijdragen aan klimaat, circulariteit, milieu, ketenverantwoordelijkheid en sociale aspecten. 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.

[1] Hernieuwbare energie betreft energie conform (EU) 2018/2001.

[2] Koolstofarme energie wordt in deze aanbesteding gedefinieerd als energie met de uitstoot van zeer weinig broeikasgassen en schadelijke stoffen (minimale restuitstoot), dit zijn uitputtend kernenergie, roze waterstof en paarse waterstof conform Verordening (EU) 2023/1791.

Door deze formule te hanteren, waarborgt de aanbestedende dienst dat de inschrijvingen niet alleen op prijs worden beoordeeld, maar dat de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gekozen op basis van een holistische kijk 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.

15.6 Relevante MVO Thema's

De strategische doelstellingen uit het Aanbestedingsdocument en formule zoals hierboven vermeld, vormen het uitgangspunt voor het onderwerp MVO binnen IWR2026|SMS-Gateway, verdeeld in de onderstaande thema's:

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

In het volgende hoofdstuk worden deze aandachtsgebieden vertaald in eisen, uitvoeringsvoorwaarden en wensen.

16. Duurzaamheid

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

16.1 Eisen – te voldoen bij Inschrijving

16.1.1 Klimaat



Eisen

Nr	Omschrijving
E.16.1.1.1	Voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, geldt dat de Renewable Energy Factor (REF) 1,0 bedraagt, wat overeenkomt met 100% hernieuwbare energie. De REF wordt bepaald overeenkomstig de voor datacenters geldende Europese rapportage- en labelmethodiek, Verordening (EU) 2024/1364 en EN 50600-4-3 of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek. 100% toepassing hernieuwbare energie kan worden aangetoond via Garanties van Oorsprong, Power Purchase Agreements (PPA's), on-site hernieuwbare opwekking of een combinatie daarvan. Voor in Nederland geleverde elektriciteit worden hiervoor Garanties van Oorsprong afgeboekt overeenkomstig de geldende Nederlandse wet- en regelgeving. De hoeveelheid afgeboekte Garanties van Oorsprong dienen overeen te komen met het aan de Prestatie toe te rekenen elektriciteitsverbruik. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, de Renewable Energy Factor (REF) van het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, inclusief de onderliggende verdeling naar on-site hernieuwbare opwekking, Power Purchase Agreements (PPA's) en Garanties van Oorsprong (GvO's) (voor zover van toepassing). *Bewijsmiddelen:* • het geldige Europese Datacenterlabel, waaruit de Renewable Energy Factor (REF) en de opbouw van het hernieuwbare energiegebruik blijken; • onderliggende bewijsstukken voor hernieuwbare elektriciteit, waaronder Power Purchase Agreements (PPA's), Garanties van Oorsprong (GvO's) en/of on-site hernieuwbare opwekking; • Garanties van Oorsprong voor de betreffende hernieuwbare elektriciteit, geregistreerd en afgeboekt via CertiQ of een aantoonbaar gelijkwaardig Europees systeem; • Middels een door een onafhankelijke ISO17021 of ISO17029 geaccrediteerde partij geverifieerde rapportage waaruit de berekende REF en het onderliggende elektriciteitsverbruik blijken; • een gecertificeerd energie- of milieumanagementsysteem, zoals ISO 50001 of ISO 14001, voor zover daarin de relevante energiegegevens en de REF aantoonbaar zijn opgenomen.
E.16.1.1.2	Voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, geldt dat de Power Usage Effectiveness (PUE) maximaal 1,35 bedraagt, overeenkomstig met minimaal energie-efficiëntieklasse C volgens het Europese Datacenterlabel. De PUE wordt

Nr	Omschrijving
	bepaald overeenkomstig Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-2:2026 of een gelijkwaardige methodiek en heeft betrekking op de relevante rapportageperiode. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, de gerealiseerde Power Usage Effectiveness (PUE) van het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, berekend over het betreffende kalenderjaar volgens de toepasselijke Europese rapportagemethodiek en ISO/IEC 30134-2 of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek. *Bewijsmiddelen:* • het geldige Europese Datacenterlabel waaruit blijkt dat het betreffende datacenter minimaal energie-efficiëntieklasse C heeft; • indien het EU-datacenterlabel nog niet beschikbaar is, een door ISO17021 of ISO17029 geverifieerde rapportage van de PUE conform Gedelegeerde Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-2:2026 of gelijkwaardig, gebaseerd op gemeten energiegegevens over de relevante rapportageperiode; • ISO14024 Ecolabel waarin expliciet de PUE van het/de datacenter(s) staat vermeldt en waarbij de calculatiemethodiek gelijkwaardig is aan Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-2:2026.
E.16.1.1.3	Voor breedband- en netwerkapparatuur die door Opdrachtnemer of diens onderaannemers ten behoeve van de Prestatie wordt ingezet, geldt dat deze voldoet aan de toepasselijke energie-efficiëntievereisten uit de meest recente versie van de EU Code of Conduct on Energy Consumption of Broadband Equipment, opgesteld door het Joint Research Centre (JRC) van de Europese Commissie of aan een aantoonbaar gelijkwaardige energie efficiëntie standaard. *Bewijsmiddelen:* • productspecificaties, technische documentatie of testrapporten waaruit blijkt dat de ingezette breedband- en netwerkapparatuur voldoet aan de toepasselijke eisen uit de EU Code of Conduct on Energy Consumption of Broadband Equipment • een verklaring van de fabrikant waarin de conformiteit met de toepasselijke versie van de Code of Conduct wordt bevestigd; • een aantoonbaar gelijkwaardige verificatie of certificering waaruit minimaal dezelfde energie efficiëntie prestatie blijkt.
E.16.1.1.4	Voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, geldt dat deze gereed zijn voor hergebruik van restwarmte (waste heat reuse ready) conform Verordening (EU) 2024/1364,. Dit betekent dat het datacenter technisch is ontworpen of aangepast om restwarmte op te vangen en aan externe gebruikers te kunnen leveren aan de grens van het datacenter. Hiervoor is de noodzakelijke infrastructuur aanwezig, zoals warmtewisselaars, specifieke hydraulische circuits en thermische meetvoorzieningen of aantoonbaar gelijkwaardige voorzieningen. Voor deze eis is het niet noodzakelijk dat de beschikbare restwarmte reeds daadwerkelijk door een externe partij wordt afgenomen of benut. *Rapportage* Opdrachtnemer rapporteert maandelijks, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, of het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet waste heat reuse ready zijn. Indien sprake is van daadwerkelijke externe benutting van restwarmte, rapporteert Opdrachtnemer tevens de hoeveelheid hergebruikte restwarmte en de gerealiseerde Energy Reuse Factor (ERF), bepaald overeenkomstig EN 50600-4-6 of een aantoonbaar gelijkwaardig.

Nr	Omschrijving
	Bewijsmiddelen • het geldige Europese Datacenterlabel waaruit blijkt dat het betreffende datacenter waste heat reuse ready is; OF • indien het Europese Datacenterlabel nog niet beschikbaar is volstaat technische documentatie van de Datacenterexploitant waaruit blijkt dat de vereiste voorzieningen voor het opvangen, meten en beschikbaar stellen van restwarmte aanwezig zijn, ondersteund door een onafhankelijk inspectie of verificatierapport; OF • een aantoonbaar gelijkwaardig onafhankelijk keurmerk, certificaat, inspectie- of verificatierapport waaruit blijkt dat het betreffende datacenter aan de vereisten voor waste heat reuse ready voldoet. Indien onafhankelijke verificatie wordt toegepast, wordt deze uitgevoerd door een gekwalificeerde derde partij overeenkomstig ISO/IEC 17020 of ISO/IEC 17029, of aantoonbaar gelijkwaardig. Voor de bepaling van daadwerkelijk hergebruikte restwarmte en ERF wordt aangesloten bij EN 50600-4-6 of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek.
E.16.1.1.5	Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks de totale CO2 footprint van de ten behoeve van de Opdrachtgever geleverde SMS-Gateway dienstverlening. De CO2 footprint wordt uitgedrukt in kg CO2-equivalent (kg CO2-eq.) conform Greenhouse Gas Protocol overeenkomstig ISO14067 of gelijkwaardig. De berekening omvat de relevante directe en indirecte broeikasgasemissies die aan de Prestatie kunnen worden toegerekend. Hieronder vallen ten minste, voor zover van toepassing, het energiegebruik van de SMS-Gateway, de gebruikte datacenterinfrastructuur, netwerk- en telecominfrastructuur en overige voor de uitvoering van de Prestatie noodzakelijke digitale infrastructuur. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages ten minste: • de totale CO2-footprint van de Prestatie in kg CO2e per kalenderjaar; • het totale aan de Prestatie toegerekende energiegebruik in kWh per kwartaal en kalenderjaar; • de CO2 emissies van de Prestatie in kg CO2e per één miljoen succesvol afgeleverde berichten; • de energie intensiteit van de Prestatie in kWh per één miljoen succesvol afgeleverde berichten. Onder succesvol afgeleverde berichten worden voor deze berekening de SMS- en Tekst-to-speechberichten verstaan waarvan overeenkomstig de overeengekomen dienstverlening is vastgesteld dat deze succesvol bij de Actieve ontvanger zijn afgeleverd. Indien infrastructuur door meerdere klanten, diensten of toepassingen wordt gebruikt, past Opdrachtnemer een onderbouwde en reproduceerbare allocatiemethode toe om het energiegebruik en de daarmee samenhangende CO2 emissies aan de Prestatie toe te rekenen. Opdrachtnemer beschrijft in de rapportage ten minste de gehanteerde systeemgrenzen, allocatiemethode, databronnen, elektriciteitsmix, emissiefactoren en relevante aannames. De toegepaste berekeningsmethodiek wordt gedurende opeenvolgende rapportagejaren consistent toegepast, zodat de ontwikkeling van de Prestatie over de looptijd kan worden gevolgd. *Bewijsmiddelen:* Een jaarlijkse CO2 footprint berekening conform ISO 14067 of gelijkwaardig, inclusief de onderliggende energiegegevens en berekeningsmethodiek. Indien beschikbaar kan gebruik worden gemaakt van onafhankelijk geverifieerde gegevens van de ingezette datacenters, netwerk- en telecominfrastructuur en andere relevante ketenpartners.

Nr	Omschrijving
E.16.1.1.6	Eenmaal per kalenderjaar 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.

16.1.2 Milieu



Nr.	Omschrijving
E.16.1.2.1	De Opdrachtnemer levert alleen Dienstverlening van Datacenters die over een milieumanagementsysteem beschikken waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: • milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie; • concrete maatregelen die de fabriek heeft getroffen om de milieubelasting van de **bedrijfsprocessen** die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal; • hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten; • hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd. *Toelichting:* Dit geldt voor fabrieken waar de eindassemblage plaatsvindt. *Verificatie:* Hieraan wordt voldaan middels: • ISO 14001-certificaat, EMAS-certificaat, of een gelijkwaardig certificaat; OF • verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.
E.16.1.2.2	Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar geborgd End-of-Life Managementproces voor de voor de Prestatie ingezette ICT-, netwerk- en datacenterinfrastructuur. Het proces is gericht op levensduurverlenging, hergebruik, refurbishment en hoogwaardige verwerking van apparatuur en materialen en sluit waar relevant aan bij de uitgangspunten van ITU-T L.1031 of een aantoonbaar gelijkwaardig kader. De toepassing van het proces wordt periodiek onafhankelijk getoetst door een daarvoor gekwalificeerde derde partij die werkt overeenkomstig ISO17029 of ISO17021 of aantoonbaar gelijkwaardig.

16.1.3 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.16.1.3.1	Opdrachtnemer houdt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een actuele herkomst- en ketenregistratie bij van de voor de Prestatie relevante digitale infrastructuur en ketenpartners. De registratie maakt inzichtelijk welke organisaties en locaties materieel bijdragen aan de levering van de SMS-Gatewaydienst en omvat ten minste de direct bij de Prestatie betrokken partijen en (voor zover redelijkerwijs beschikbaar) relevante partijen verderop in de keten. Voor directe ketenpartners geldt een resultaatsverplichting. Voor indirecte ketenpartners geldt een inspanningsverplichting. Per relevante ketenpartner wordt ten minste vastgelegd: a. naam van de organisatie en, indien van toepassing, moedermaatschappij; b. vestigings- of exploitatielocatie, inclusief land; c. rol binnen de Prestatie, bijvoorbeeld datacenterexploitant, cloud- of platformleverancier, telecomprovider, netwerkleverancier of andere infrastructuurleverancier; d. aard van de geleverde dienst of infrastructuur; e. voor zover relevant, de locatie(s) van datacenters of andere essentiële infrastructuur die voor de Prestatie worden ingezet. De registratie mag worden bijgehouden via een online portaal, leveranciersmanagement systeem, interactieve kaart of een aantoonbaar gelijkwaardige digitale oplossing. Indien informatie door Opdrachtnemer of een ketenpartner als commercieel vertrouwelijk of beveiligingsgevoelig wordt aangemerkt, wordt deze informatie behandeld overeenkomstig de geheimhoudings- en beveiligingsbepalingen van de Overeenkomst. Opdrachtgever maakt dergelijke informatie niet openbaar, tenzij dit op grond van wet- of regelgeving of een zwaarwegend publiek belang noodzakelijk is. Voor zover mogelijk treedt Opdrachtgever hierover vooraf in overleg met Opdrachtnemer. *Rapportage* Opdrachtnemer rapporteert per kalenderjaar, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, over de actuele keten- en infrastructuurregistratie en vermeldt daarbij ten minste: • de voor de Prestatie ingezette directe ketenpartners; • de rol van deze partijen binnen de dienstverlening; • de relevante landen en infrastructuurlocaties; • wijzigingen ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar; • de voortgang bij het verkrijgen van inzicht in indirecte ketenpartners.
E.16.1.3.2	Opdrachtnemer brengt gedurende de looptijd van de Overeenkomst de voor de Prestatie kritieke operationele en strategische afhankelijkheden in kaart en houdt deze actueel. Dit overzicht omvat ten minste de voor de Prestatie relevante telecomoperators, hosting-, datacenter- en cloudpartijen, onderaannemers, landen en jurisdicties waarin kritieke onderdelen van de dienstverlening worden uitgevoerd en eventuele single-source afhankelijkheden.

	Opdrachtnemer beschrijft per kritieke afhankelijkheid ten minste de rol binnen de Prestatie, de mogelijke impact op continuïteit en beschikbaarheid en de maatregelen die zijn getroffen om deze afhankelijkheid te beheersen, te mitigeren of waar mogelijk te verminderen. Opdrachtnemer rapporteert hierover per kalenderjaar als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages en meldt materiële wijzigingen tussentijds aan Aanbestedende Dienst. *Toelichting* Deze eis staat los van de ISV-risicoanalyse. Waar de ISV-risicoanalyse zich richt op risico's voor mens en milieu, richt deze eis zich op de combinatie van ketenverantwoordelijkheid en operationele afhankelijkheden, leveringszekerheid en strategische weerbaarheid van de SMS-Gateway dienstverlening.

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 Overeenkomst 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. Voor dat doel registreert Opdrachtnemer zich binnen twee (2) maanden na ingang van de Overeenkomst bij een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar (Third Party Assessor verder ook: TPA (zoals bijvoorbeeld EcoVadis op de themagebieden: milieu, arbeid- en mensenrechten, ethiek en duurzame inkoop). Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van de registratie en scores van haar moedermaatschappij. De kosten voor registratie en beoordeling van de eigen onderneming wordt gedragen door de Opdrachtnemer. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen. *Bewijsmiddelen:* Bewijs van registratie bij een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties, met aantoonbare expertise in het beoordelen van ondernemingen op alle genoemde themagebieden. De beoordeling is middels een onafhankelijke audit uitgevoerd met toepassing van ISO/IEC 17021 (eisen voor audit en certificering van managementsystemen).
E.16.2.1.2	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst 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.

	Bewijsmiddelen: Een rapport Duurzaamheid van Opdrachtnemer door een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties met alle onderstaande criteria: • De beoordelingssystematiek is gebaseerd op internationale normen voor duurzaamheid, zoals bijvoorbeeld ISO 26000 (maatschappelijke verantwoordelijkheid), ISO 14001 (milieumanagement), en ISO 45001 (gezondheid & veiligheid) en omvat de volgende vier (4) hoofdthema's: milieu, arbeid- en mensenrechten, ethiek en duurzame inkoop. • De beoordeling is middels een onafhankelijke audit uitgevoerd door een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar, met toepassing van de ISO/IEC 17021 (eisen voor audit en certificering van managementsystemen). • Het beoordelingssysteem kent een transparante scoremethodiek met gestandaardiseerde criteria, die reproduceerbaar en consistent zijn over tijd en sectoren heen, waarbij de score publiekelijk inzichtelijk is of controleerbaar is voor de Hoofdopdrachtgever. • De beoordeling is door de betreffende onafhankelijke beoordelaar voorzien van een ondertekende 'Verklaring' met daarin een analyse van de duurzaamheidsprestaties. • De beoordeling en resultaten moeten controleerbaar zijn door de 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). Opdrachtnemer behaalt uiterlijk: - Vanaf zes (6) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst 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 Overeenkomst 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. 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). 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 Overeenkomst bij desbetreffende onafhankelijke beoordelaar. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst 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. *Bewijsmiddelen:* een rapport duurzaamheid van (ieder van) de Onderaannemer(s) bij een onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties met alle onderstaande criteria: • De beoordelingssystematiek is gebaseerd op internationale normen voor duurzaamheid, zoals bijvoorbeeld ISO 26000 (maatschappelijke verantwoordelijkheid), ISO 14001 (milieumanagement), en ISO 45001 (gezondheid & veiligheid) en omvat de volgende vier (4) hoofdthema's: milieu, arbeid- en mensenrechten, ethiek en duurzame inkoop.

	• De duurzaamheidsbeoordeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij met aantoonbare expertise op genoemde themagebieden. De beoordeling wordt middels een onafhankelijke audit uitgevoerd door een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar met toepassing van ISO/IEC 17021 (eisen voor audit en certificering van managementsystemen). • Het beoordelingssysteem kent een transparante scoremethodiek met gestandaardiseerde criteria die reproduceerbaar en consistent zijn over tijd en sectoren heen, waarbij de score publiekelijk inzichtelijk zijn of controleerbaar voor de Aanbestedende dienst. • De beoordeling is door de betreffende onafhankelijke beoordelaar voorzien van een ondertekende 'Verklaring' met daarin een analyse van de duurzaamheidsprestaties. o De beoordeling en resultaten moeten controleerbaar zijn door de Hoofdopdrachtgever zonder afhankelijkheid van de beoordeelde partij.

16.2.2 Klimaat

Nr	Omschrijving
E.16.2.2.1	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). Binnen drie (3) 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:* 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. *Bewijsmiddelen:* • Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. • Opdrachtnemer rapporteert over deze drie targets conform Bijlage 10 'Standaard Rapportages'.
E.16.2.2.2	Opdrachtnemer levert vanaf 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst enkel Diensten van **Datacenterexploitant(en)** welke zich gecommitteerd hebben aan een 'Near-Term Target' en 'Net-Zero Target'' in lijn met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, dat wetenschappelijk is gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi). Opdrachtnemer mag voor de Datacenterexploitant gebruikmaken van gevalideerde SBTi-targets van de moedermaatschappij, mits de activiteiten en emissies van de betreffende Datacenterexploitant aantoonbaar binnen de organisatorische grens van deze targets vallen. Indien Opdrachtnemer of een Datacenterexploitant de vereiste target(s) aantoonbaar tijdig ter validatie bij SBTi heeft ingediend, maar de validatie na afloop van de termijn van 24 maanden nog niet is afgerond, kan Opdrachtgever (CCM) een redelijke aanvullende termijn toestaan. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst een andere Datacenterexploitant ten behoeve van de Prestatie wordt ingezet, dient deze partij binnen dezelfde termijn van maximaal 24 maanden na ingebruikname aan deze eis te voldoen.

	Toelichting: Science Based Targets (SBT) bieden bedrijven een duidelijk omschreven pad om emissies te verminderen in overeenstemming met de doelstellingen van het Klimaatverdrag van Parijs. Near-Term Targets zijn gebaseerd op scope 1 en 2 emissies. De eis richt zich op de voor de Prestatie relevante Datacenterexploitant(en), omdat een materieel deel van het energiegebruik en de klimaatimpact van de SMS-Gatewaydienst kan plaatsvinden in de onderliggende digitale infrastructuur. Onder Datacenterexploitant wordt verstaan: de rechtspersoon die het datacenter waarin de voor de Prestatie gebruikte digitale infrastructuur is ondergebracht exploiteert en verantwoordelijk is voor de operationele energie- en milieuprestaties daarvan. *Bewijsmiddelen:* - Deze doelstelling dient gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar te zijn in het SBTi-Dashboard in de desbetreffende kolom. - indien validatie nog loopt: bewijs waaruit blijkt dat de betreffende targets tijdig bij SBTi ter validatie zijn ingediend; - Opdrachtnemer rapporteert per kalenderjaar, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, over de actuele status en geldigheid van de SBTi-targets en over eventuele wijzigingen in de voor de Prestatie ingezette Datacenterexploitant(en).
E.16.2.2.3	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 Overeenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot. Met zero-emissievoertuigen in het kader van deze eis worden uitsluitend voertuigen bedoeld zonder enige directe uitstoot van 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). 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: • zero-emissievoertuigen ();schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO2/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden); • overige voertuigen (overige voertuigcategorieën); *Bewijsmiddelen:* • 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; • Een orderbevestiging van een nieuw verworven, maar nog niet geleverd voertuig; • Of aantoonbaar bewijs van een onafhankelijke organisatie (bijv. wagenparkbeheerder of leasemaatschappij) dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet.

16.2.3 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).

Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.2.3.1	**Stap 1 - Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen.** 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.16.2.3.2	**Stap 2 - Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of Diensten van de onderneming voor mens en milieu.** Uiterlijk 9 maanden na startdatum van de opdracht levert de Opdrachtnemer aan opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt de Opdrachtnemer het volgende op: • een beschrijving van de waardeketen(s) van de Producten en/ of Diensten van het bedrijf; • een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketen(s); • inzage in de wijze waarop de opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is;

	• een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.
E.16.2.3.3	**Stap 3 - Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen.** 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: • een overzicht en beschrijving van de inspanning, die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de opdrachtgever geleverde Producten en/of Diensten te mitigeren (SMART); • een planning ten aanzien van de 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.
E.16.2.3.4	**Stap 4 - Monitor de praktische toepassingen en resultaten.** 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. De rapportage aan de opdrachtgever bevat in ieder geval: • een geüpdatete risicoanalyse ; • 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; • een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. De rapportage wordt aan de opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek te worden gemaakt.
E.16.2.3.5	**Stap 5 - Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt.** 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.16.2.3.6	**Stap 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.16.2.3.7	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. • 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). • De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn.

16.2.4 Sociale aspecten



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 16.2.4 onder punt a t/m l genoemde wetten worden opgevolgd door nieuwe wetgeving, dan verwijzen deze punten voortaan naar deze nieuwe wetgeving. Voor meer informatie over het toepassen van social return verwijzen wij u naar PIANOo.

Eisen

Nr.	Omschrijving
E.16.2.4.1	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de Loonsom.
E.16.2.4.2	Opdrachtnemer dient maximaal 3 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst een plan van aanpak / inrichtingsplan in, waarin wordt beschreven met welke maatregelen invulling wordt gegeven aan deze eis. De maatregelen dienen een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeven niet in alle gevallen op locaties van de Opdrachtnemer van toepassing te zijn. 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. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten: • totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over het contract te halen waarde van de Loonsom.

Nr.	Omschrijving
E.16.2.4.3	De opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de uitvoering van zijn social return maatregelen op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: • totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over deze periode gehaalde waarde van de Loonsom. Indien gebruik wordt gemaakt van Wizzr, vervalt voor Opdrachtnemer de bovenstaande rapportagewijze en geschiedt verantwoording middels deze software.

16.3 Wensen

16.3.1 Klimaat

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.3.1.1	Voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, geldt dat de Power Usage Effectiveness (PUE) maximaal 1,25 bedraagt, overeenkomstig met minimaal energie-efficiëntieklasse B volgens het Europese Datacenterlabel. De PUE wordt bepaald overeenkomstig Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-2:2026 of een gelijkwaardige methodiek en heeft betrekking op de relevante rapportageperiode. Opdrachtnemer rapporteert per kalenderjaar, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, de gerealiseerde Power Usage Effectiveness (PUE) van het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, berekend over het betreffende kalenderjaar volgens de toepasselijke Europese rapportagemethodiek en ISO/IEC 30134-2 of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek. ***Bewijsmiddelen te overleggen bij Inschrijving als Bijlage J:*** • het geldige Europese Datacenterlabel waaruit blijkt dat het betreffende datacenter minimaal energie-efficiëntieklasse B heeft; • indien het EU-datacenterlabel nog niet beschikbaar is, een door ISO17021 of ISO17029 geverifieerde rapportage van de PUE conform Gedelegeerde Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-2:2026 of gelijkwaardig, gebaseerd op gemeten energiegegevens over de relevante rapportageperiode; • ISO14024 Ecolabel waarin expliciet de PUE van het/de datacenter(s) staat vermeldt en waarbij de calculatiemethodiek gelijkwaardig is aan Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-2:2026.		**100**
W.16.3.1.2	Voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, geldt dat de Power Usage Effectiveness (PUE) maximaal 1,15 bedraagt, overeenkomstig met minimaal energie-efficiëntieklasse A volgens het Europese Datacenterlabel. De PUE wordt bepaald overeenkomstig Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-2:2026 of een gelijkwaardige methodiek en heeft betrekking op de relevante rapportageperiode. Opdrachtnemer rapporteert per kalenderjaar, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, de gerealiseerde Power Usage Effectiveness (PUE) van het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, berekend over het betreffende kalenderjaar volgens de toepasselijke Europese rapportagemethodiek en ISO/IEC 30134-2 of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek. ***Bewijsmiddelen:*** • het geldige Europese Datacenterlabel waaruit blijkt dat het betreffende datacenter minimaal energie-efficiëntieklasse A heeft; • indien het EU-datacenterlabel nog niet beschikbaar is, een door ISO17021 of ISO17029 geverifieerde rapportage van de PUE conform Gedelegeerde Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC		**225**

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	30134-2:2026 of gelijkwaardig, gebaseerd op gemeten energiegegevens over de relevante rapportageperiode; • ISO14024 Ecolabel waarin expliciet de PUE van het/de datacenter(s) staat vermeldt en waarbij de calculatiemethodiek gelijkwaardig is aan Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-2:2026.		
W.16.3.1.3	Voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, geldt dat de beschikbare restwarmte aantoonbaar en structureel wordt benut. Van aantoonbare restwarmtebenutting is sprake indien de gerealiseerde Energy Reuse Factor (ERF) groter is dan 0 en restwarmte structureel wordt geleverd aan een externe toepassing, zoals gebouwen, een warmtenet, industrie, glastuinbouw of een aantoonbaar gelijkwaardige toepassing. De ERF wordt bepaald overeenkomstig Verordening (EU) 2024/1364 en EN 50600-4-6 of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek. ***Bewijsmiddelen te overleggen bij Inschrijving als Bijlage J:*** • het geldige Europese Datacenterlabel waaruit blijkt dat het betreffende datacenter een ERF groter dan 0 heeft. • een rapportage van de gerealiseerde ERF overeenkomstig EN 50600-4-6 of gelijkwaardig; • onafhankelijk geverifieerde rapportages over de hoeveelheid daadwerkelijk hergebruikte restwarmte; • een overeenkomst, verklaring of andere aantoonbare afspraak met de afnemer van de restwarmte; • technische documentatie van de toegepaste koel- of warmteafvoertechniek; • een onafhankelijk inspectie- of verificatierapport, uitgevoerd overeenkomstig ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17029 of aantoonbaar gelijkwaardig. De vermelding van een ERF > 0 op een geldig Europese Datacenterlabel geldt als bewijs voor daadwerkelijke energiehergebruik. Indien punten worden toegekend voor structurele levering van restwarmte aan een externe toepassing of innovatieve koel -en warmteafvoertechnieken, dient aanvullend te worden aangetoond aan welke toepassing of afnemer de restwarmte structureel wordt geleverd.		**175**
W.16.3.1.4	Voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, geldt dat het toepassen van innovatieve koel- of warmteafvoertechnieken, welke aantoonbaar bijdragen aan een hogere energie efficiëntie en/of een hogere bruikbaarheid, temperatuur, continuïteit of afzetbaarheid van beschikbare restwarmte hoger wordt gewaardeerd. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan: • direct-to-chip liquid cooling; • warm-water cooling; • immersion cooling; • achterdeurwarmtewisselaars; • warmtepompen; • thermische opslag;		**125**

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	• aantoonbaar gelijkwaardige technieken. De aangeboden techniek dient aantoonbaar onderdeel uit te maken van de voor de Prestatie ingezette datacenterinfrastructuur en mag niet uitsluitend bestaan uit een pilot, voorgenomen maatregel of nog niet operationele voorziening. ***Bewijsmiddelen te overleggen bij Inschrijving als Bijlage J:*** • technische documentatie van de toegepaste koel- of warmteafvoertechniek; • rapportage of prestatiedata waaruit blijkt welke bijdrage de techniek levert aan energie-efficiëntie, warmtebenutting of de bruikbaarheid van restwarmte; • documentatie van de Datacenterexploitant waaruit blijkt dat de techniek operationeel wordt toegepast; • een onafhankelijk inspectie- of verificatierapport overeenkomstig ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17029 of aantoonbaar gelijkwaardig. De vermelding van een ERF > 0 op een geldig Europese Datacenterlabel geldt als bewijs voor daadwerkelijke energiehergebruik. Indien punten worden toegekend voor structurele levering van restwarmte aan een externe toepassing of innovatieve koel -en warmteafvoertechnieken, dient aanvullend te worden aangetoond aan welke toepassing of afnemer de restwarmte structureel wordt geleverd.		
W.16.3.1.5	Voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, geldt dat deze binnen 24 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst over een noodstroomvoorziening beschikt 100% wordt uitgevoerd met een emissiearme[3] of emissievrije energie(dragers). Onder een emissiearme of emissievrije noodstroomvoorziening wordt onder meer verstaan: • batterijopslag; • een hybride combinatie van batterijopslag en hernieuwbare energiedragers; • hernieuwbare (groene) waterstof; • koolstofarme (paarse en roze) waterstof; • een aantoonbaar gelijkwaardige emissiearme of emissievrije oplossing. Hernieuwbare energie dient te voldoen aan de uitgangspunten van Richtlijn (EU) 2018/2001, waarbij hernieuwbare waterstof dient te zijn geproduceerd uit hernieuwbare energie overeenkomstig de toepasselijke Europese methodiek voor hernieuwbare brandstoffen van niet-biologische oorsprong. Onder koolstofarme waterstof wordt verstaan waterstof die voldoet aan de toepasselijke Europese definitie van low-carbon hydrogen overeenkomstig Richtlijn (EU) 2024/1788 en de daarop gebaseerde methodiek voor broeikasgasemissiereductie. Daarmee kan onder		**150**

[3] Koolstofarme energie wordt in deze aanbesteding gedefinieerd als energie met de uitstoot van zeer weinig broeikasgassen en schadelijke stoffen (minimale restuitstoot), dit zijn uitputtend kernenergie, roze waterstof en paarse waterstof conform Verordening (EU) 2023/1791.

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	voorwaarden ook waterstof geproduceerd met koolstofarme niet-hernieuwbare elektriciteit, waaronder kernenergie, worden aangemerkt als koolstofarm, mits aan de Europese emissiecriteria wordt voldaan. Een conventionele fossiele noodstroomvoorziening zonder aantoonbaar emissiearme of emissievrije component ontvangt nul punten. ***Bewijsmiddelen te overleggen bij Inschrijving als Bijlage J:*** Inschrijver toont de aangeboden prestatie bij Inschrijving aan met technische documentatie van de noodstroomvoorziening van het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet. Uit deze documentatie blijkt ten minste: • het type noodstroomvoorziening; • de totale beschikbare noodstroomcapaciteit, uitgedrukt in kW en/of MW; • de capaciteit van het emissiearme of emissievrije deel van de noodstroomvoorziening; • het daaruit berekende percentage emissiearme of emissievrije noodstroomcapaciteit; • de locatie van het betreffende datacenter; • of de voorziening op het moment van Inschrijving reeds operationeel is dan wel uiterlijk binnen 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst operationeel wordt. • Indien de aangeboden voorziening op het moment van Inschrijving nog niet operationeel is, levert Inschrijver tevens een concreet en onderbouwd implementatieplan aan waaruit ten minste de gekozen techniek, geplande capaciteit, planning, verantwoordelijke partij en beoogde datum van ingebruikname blijken. • Indien waterstof onderdeel uitmaakt van de aangeboden noodstroomvoorziening, toont Inschrijver tevens aan dat de toegepaste waterstof voldoet aan de toepasselijke Europese criteria voor hernieuwbare respectievelijk koolstofarme waterstof, bijvoorbeeld door middel van een certificaat, leveranciersverklaring, contractuele oorsprongsverklaring of aantoonbaar gelijkwaardig bewijsmiddel.		

W.16.3.1.6	Indien voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, additioneel gebruik wordt gemaakt van batterijopslag of een andere flexibele energievoorziening of energiedrager die aantoonbaar kan worden ingezet voor het beperken van piekbelasting, vraagsturing, netbalancering of een aantoonbaar gelijkwaardige vorm van flexibiliteit van het elektriciteitsnet wordt dit hoger gewaardeerd. De voorziening dient uiterlijk binnen 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst operationeel te zijn. De inzet mag de vereiste beschikbaarheid, continuïteit en noodstroomfunctie van het datacenter en de Prestatie niet beperken. Het voor bedrijfscontinuïteit noodzakelijke vermogen en de daarvoor benodigde energievoorraad dienen te allen tijde beschikbaar te blijven overeenkomstig de voor de Prestatie geldende beschikbaarheids- en continuïteitseisen. Onder flexibele inzet wordt onder meer verstaan: • piek reductie of het beperken van piekbelasting; • demand response of vraagsturing; • ondersteuning van netbalancering; • het verschuiven van elektriciteitsverbruik naar momenten met lagere netbelasting; • het tijdelijk opslaan en later benutten van elektriciteit; • een aantoonbaar gelijkwaardige vorm van flexibiliteit waarmee het datacenter bijdraagt aan efficiënter gebruik van het elektriciteitsnet. ***Bewijsmiddelen te overleggen bij Inschrijving als Bijlage J:*** Inschrijver toont de aangeboden prestatie bij Inschrijving aan met technische documentatie van de betreffende energievoorziening. Uit deze documentatie blijkt ten minste: - het type flexibele energievoorziening of energiedrager; - het beschikbare vermogen in kW en/of MW; - bij energieopslag: de beschikbare opslagcapaciteit in kWh en/of MWh; - voor welke vorm of vormen van flexibiliteit de voorziening kan worden ingezet; - de wijze waarop de voorziening technisch wordt aangestuurd; - de locatie van de voorziening en het datacenter waarvoor deze wordt ingezet; - hoe wordt geborgd dat inzet voor flexibiliteit niet ten koste gaat van de vereiste noodstroomcapaciteit, beschikbaarheid en continuïteit; - of de voorziening reeds operationeel is dan wel uiterlijk binnen 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst operationeel wordt. - Indien de voorziening nog niet operationeel is, levert Inschrijver tevens een concreet en onderbouwd implementatieplan aan waaruit ten minste de gekozen techniek, geplande capaciteit, planning, verantwoordelijke partij en beoogde datum van ingebruikname blijken. - Indien wordt ingeschreven met daadwerkelijke bestaande net ondersteunende functionaliteit, levert Inschrijver tevens bewijs waaruit blijkt dat de voorziening technisch en contractueel voor deze toepassing beschikbaar is, bijvoorbeeld een overeenkomst met een aggregator, netbeheerder of andere marktpartij, deelname aan een flexibiliteitsdienst, technische configuratie		**150** Punten

	voor demand response, of een aantoonbaar gelijkwaardig bewijsmiddel.		

Let op:

- *Bij wensen W.16.3.1.1 en W.16.3.1.2 (PUE) mag de Inschrijver in Bijlage F – Invulformulier subgunningscriteria kwaliteit maximaal één wens confirmeren. Indien de Inschrijver meer dan één wens confirmeert, dan wordt de wens met de hoogste punten bij de beoordeling betrokken.*

16.3.2 Milieu

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.3.2.1	Voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, geldt dat de Water Usage Effectiveness (WUE) >0,4 en ≤0,6 bedraagt, overeenkomend met water-efficiëntieklasse D volgens het Europese Datacenterlabel. De WUE wordt bepaald overeenkomstig Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-9:2022[4] of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek en heeft betrekking op de relevante rapportageperiode. Opdrachtnemer rapporteert per kalenderjaar, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, de gerealiseerde Water Usage Effectiveness (WUE) van het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, berekend over het betreffende kalenderjaar volgens de toepasselijke Europese rapportagemethodiek en ISO/IEC 30134-9:2022 of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek. ***Bewijsmiddelen te overleggen bij Inschrijving als Bijlage J:*** • het geldige Europese Datacenterlabel waaruit blijkt dat het betreffende datacenter water-efficiëntieklasse D heeft; • indien het Europese Datacenterlabel nog niet beschikbaar is, een door een onafhankelijke derde partij geverifieerde rapportage van de WUE conform Gedelegeerde Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-9:2022 of gelijkwaardig, gebaseerd op gemeten water- en energiegegevens over de relevante rapportageperiode; • een ISO14024 Ecolabel of aantoonbaar gelijkwaardige certificering waarin expliciet de WUE van het betreffende datacenter is opgenomen en waarbij de berekeningsmethodiek aantoonbaar gelijkwaardig is aan Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-9:2022.		40
W.16.3.2.2	Voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, geldt dat de Water Usage Effectiveness (WUE) >0,2 en ≤0,4 bedraagt, overeenkomend met water-efficiëntieklasse C volgens het Europese Datacenterlabel. De WUE wordt bepaald overeenkomstig Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-9:2022[5] of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek en heeft betrekking op de relevante rapportageperiode.		80

[4] Op moment van publicatie betreft dit ISO/IEC 30134-9:2022, een nieuwe editie is in ontwikkeling maar nog niet gepubliceerd. Zodra deze gepubliceerd is geldt de meest recente versie van ISO/IEC 30134-9.

[5] Op moment van publicatie betreft dit ISO/IEC 30134-9:2022, een nieuwe editie is in ontwikkeling maar nog niet gepubliceerd. Zodra deze gepubliceerd is geldt de meest recente versie van ISO/IEC 30134-9.

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
	Opdrachtnemer rapporteert per kalenderjaar, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, de gerealiseerde Water Usage Effectiveness (WUE) van het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, berekend over het betreffende kalenderjaar volgens de toepasselijke Europese rapportagemethodiek en ISO/IEC 30134-9:2022 of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek. ***Bewijsmiddelen te overleggen bij Inschrijving als Bijlage J:*** • het geldige Europese Datacenterlabel waaruit blijkt dat het betreffende datacenter water-efficiëntieklasse C heeft; • indien het Europese Datacenterlabel nog niet beschikbaar is, een door een onafhankelijke derde partij geverifieerde rapportage van de WUE conform Gedelegeerde Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-9:2022 of gelijkwaardig, gebaseerd op gemeten water- en energiegegevens over de relevante rapportageperiode; • een ISO14024 Ecolabel of aantoonbaar gelijkwaardige certificering waarin expliciet de WUE van het betreffende datacenter is opgenomen en waarbij de berekeningsmethodiek aantoonbaar gelijkwaardig is aan Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-9:2022.		
W.16.3.2.3	Voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, geldt dat de Water Usage Effectiveness (WUE)l > 0,1 en ≤ 0,2 bedraagt, overeenkomend met water-efficiëntieklasse B volgens het Europese Datacenterlabel. De WUE wordt bepaald overeenkomstig Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-9:20226 of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek en heeft betrekking op de relevante rapportageperiode. Opdrachtnemer rapporteert per kalenderjaar, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, de gerealiseerde Water Usage Effectiveness (WUE) van het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, berekend over het betreffende kalenderjaar volgens de toepasselijke Europese rapportagemethodiek en ISO/IEC 30134-9:2022 of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek. ***Bewijsmiddelen te overleggen bij Inschrijving als Bijlage J:*** • het geldige Europese Datacenterlabel waaruit blijkt dat het betreffende datacenter water-efficiëntieklasse B heeft; • indien het Europese Datacenterlabel nog niet beschikbaar is, een door een onafhankelijke derde partij geverifieerde rapportage van de WUE conform Gedelegeerde Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-9:2022 of gelijkwaardig, gebaseerd op gemeten water- en energiegegevens over de relevante rapportageperiode; • een ISO14024 Ecolabel of aantoonbaar gelijkwaardige certificering waarin expliciet de WUE van het betreffende datacenter is opgenomen en waarbij de berekeningsmethodiek aantoonbaar gelijkwaardig is aan Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-9:2022.		120

[6] Op moment van publicatie betreft dit ISO/IEC 30134-9:2022, een nieuwe editie is in ontwikkeling maar nog niet gepubliceerd. Zodra deze gepubliceerd is geldt de meest recente versie van ISO/IEC 30134-9.

Nr.	Omschrijving	C/NC	Punten
W.16.3.2.4	Voor het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, geldt dat de Water Usage Effectiveness (WUE) maximaal ≤ 0,1 bedraagt, overeenkomend met water-efficiëntieklasse A volgens het Europese Datacenterlabel. De WUE wordt bepaald overeenkomstig Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-9:2022[7] of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek en heeft betrekking op de relevante rapportageperiode. Opdrachtnemer rapporteert per kalenderjaar, als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages, de gerealiseerde Water Usage Effectiveness (WUE) van het datacenter of de datacenters die ten behoeve van de Prestatie worden ingezet, berekend over het betreffende kalenderjaar volgens de toepasselijke Europese rapportagemethodiek en ISO/IEC 30134-9:2022 of een aantoonbaar gelijkwaardige methodiek. ***Bewijsmiddelen te overleggen bij Inschrijving als Bijlage J:*** • het geldige Europese Datacenterlabel waaruit blijkt dat het betreffende datacenter water-efficiëntieklasse A heeft; • indien het Europese Datacenterlabel nog niet beschikbaar is, een door een onafhankelijke derde partij geverifieerde rapportage van de WUE conform Gedelegeerde Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-9:2022 of gelijkwaardig, gebaseerd op gemeten water- en energiegegevens over de relevante rapportageperiode; • een ISO14024 Ecolabel of aantoonbaar gelijkwaardige certificering waarin expliciet de WUE van het betreffende datacenter is opgenomen en waarbij de berekeningsmethodiek aantoonbaar gelijkwaardig is aan Verordening (EU) 2024/1364 en ISO/IEC 30134-9:2022.		**175**

Let op:

- *Bij wensen W.16.3.2.1 t/m W.16.3.2.4 mag de Inschrijver in Bijlage F – Invulformulier subgunningscriteria kwaliteit maximaal één wens confirmeren. Indien de Inschrijver meer dan één wens confirmeert, dan wordt alleen de wens met de hoogste punten bij de beoordeling betrokken.*

[7] Op moment van publicatie betreft dit ISO/IEC 30134-9:2022, een nieuwe editie is in ontwikkeling maar nog niet gepubliceerd. Zodra deze gepubliceerd is geldt de meest recente versie van ISO/IEC 30134-9.