Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

# Bijlage 11

# Normen en Service Credits

## IWR2026|Werkplek-hardware|SMS-Gateway

## ICT Werkomgeving Rijk

| | |
|---|---|
| Status: | definitief 1.0 |
| Datum: | 04-11-2026 |
| Referentie: | IUC 202510087 |

# Inhoud


1 Inleiding ..... 2
2 Service Credit regime ..... 3
3 Leverbetrouwbaarheid ..... 4
3.1 Inleiding ..... 4
3.2 Leverbetrouwbaarheid Diensten ..... 4
3.3 Servicedesk ..... 4
3.3.1 Incidenten ..... 4
3.3.2 Vragen en verzoeken ..... 5
3.3.3 Steekproefprocedure ..... 6
3.4 Incidentenafhandeling ..... 7
3.4.1 Prioriteit Incidenten ..... 7
3.4.2 Behandeling repeterende Incidenten ..... 9
3.4.3 Beveiligingsincidenten ..... 9
3.5 Bestellen ..... 9
3.5.1 Bestelproces ..... 9
3.5.2 Offerteproces ..... 10
3.6 Beschikbaarheid ..... 10
3.7 Migratie ..... 12
3.8 Overige parameters ..... 12
4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen ..... 13
4.1 KPI: CO2 Reductie ..... 13
4.2 Overige MVO-eisen ..... 14
5 Norm: Overige eisen en wensen ..... 17

# 1 Inleiding

In deze Bijlage 11 staan normen en Service Credits benoemd. Deze hebben betrekking op onderstaande onderwerpen:

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

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

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

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

# 2 Service Credit regime

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

| | |
|---|---|
| **Onderwerp** | In deze kolom staat het onderwerp (soms in sub-onderwerpen verdeeld) waarop een Prestatie dient te worden geleverd benoemd |
| **Norm** | In deze kolom staat de norm waaraan de Prestatie moet voldoen beschreven |
| **Type Service Credit** | In deze kolom staat de code van het type Service Credit aangegeven. In tabel B ('Service Credits') staan de bijbehorende codes en de daarop van toepassing zijnde Service Credits. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.<br>Per contractjaar geldt een maximum aan Service Credits van vijf procent van het jaarlijkse bedrag aan afgenomen dienstverlening.<br><br>Ter indicatie: de afname over de afgelopen jaren bedroeg circa € 65 miljoen over een periode van vijf jaar. Dit komt neer op een gemiddelde jaarlijkse afname van circa € 13 miljoen. Op basis hiervan bedraagt het indicatieve jaarlijkse maximum aan Service Credits € 650.000.<br><br>Aan deze historische afname en de daarop gebaseerde bedragen kunnen geen rechten worden ontleend. De genoemde bedragen vormen geen garantie voor toekomstige afname en houden geen afnameverplichting in voor Opdrachtgever. |

*Tabel A 'Indeling'*

De volgende Service Credit mogelijkheden zijn er:

| Service Credits | |
|---|---|
| **Code** | **Omschrijving Service Credit** |
| SC1 | Bij overtreding is Opdrachtnemer direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 0,5% van het jaarlijks evenredige deel € 650.000 =€ 3.250, vermeerderd met € 1.300 per Werkweek, zolang de overtreding voortduurt. |
| SC2 | Bij overtreding is Opdrachtnemer direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 1% van het jaarlijks evenredige deel € 650.000 = € 6.500, vermeerderd met € 3.250 per Werkweek, zolang de overtreding voortduurt. |
| SC3 | Bij overtreding is Opdrachtnemer direct een opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 5% van het jaarlijks evenredige deel € 650.000=€ 32.500, vermeerderd met € 6.500 per Werkweek, zolang de overtreding voortduurt. |

*Tabel B 'Service Credits'*

**Recht op ontbinding**

Als het maximum van vijf procent (5%) van het jaarlijkse evenredige deel van de maximale omvang van de Dienstverleningsovereenkomst door de opgelegde Service credits is bereikt, t.w. een bedrag van **€ 650.000,** heeft Opdrachtgever per direct en zonder nadere ingebrekestelling het recht de Dienstverleningsovereenkomst te ontbinden zonder enige vorm jegens Opdrachtnemer van schadevergoeding of schadeloosstelling vanwege de ontbinding.

# 3 Leverbetrouwbaarheid

## 3.1 Inleiding

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

- Par. 3.2. Leverbetrouwbaarheid Diensten
- Par. 3.3. Servicedesk
- Par. 3.4. Indicentenafhandeling
- Par. 3.5. Bestellen
- Par. 3.6. Beschikbaarheid
- Par. 3.7. Migratie
- Par. 3.8. Overige parameters

## 3.2 Leverbetrouwbaarheid Diensten

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

| Levering | Norm | Service Credit |
|---|---|---|
| SMS berichten (zowel tekst als voice) | De volgende voorwaarden gelden tot 1000 SMS berichten (standaard en voorrang) per 10 seconden voor alle Deelnemers gezamenlijk: Opdrachtnemer verzend het SMS bericht via de mobiele provider die zorgt voor de snelst mogelijke aflevering bij de Actieve ontvanger. 95% Van de SMS berichten wordt binnen 1 seconde en 99,98% binnen 3 seconden aangeboden aan de mobiele provider waarop de Actieve ontvanger is aangesloten, gemeten over één kalendermaand. Voor Actieve ontvangers in het buitenland en buitenlandse nummers geldt deze aflevergarantie niet. | SC2 |
| Levering Speciale Diensten | Bij de bestelbevestiging c.q. Opdrachtverstrekking vastgelegde maximale levertermijn. | SC1 |

*Tabel C 'Leverbetrouwbaarheid'*

## 3.3 Servicedesk

In volgende hoofdstukken is verder gespecificeerd welke openingstijden van toepassing zijn, de prioriteit van een Incident en de wijze waarop contact wordt opgenomen. In onderstaande tabellen zijn de normen opgenomen.

### *3.3.1 Incidenten*

De Servicedesk is telefonisch 24 uur per dag en 7 dagen per week en alle dagen van het jaar bereikbaar voor het aannemen van incidenten met status Hoog.

In onderstaande tabel is aangegeven welke openingstijden op Servicedesk van toepassing zijn, de wijze waarop contact opgenomen kan worden met de Servicedesk, welke norm wordt gehanteerd en welke Service credit van toepassing is indien niet aan de norm wordt voldaan.
Het melden van Incidenten met de prioriteit Hoog dient in elk geval per telefoon te verlopen.

Het melden van Incidenten met de prioriteit Midden en Laag dient zowel telefonisch, per e-mail als via het online portaal mogelijk te zijn.

| ***Incidenten*** | | | |
|---|---|---|---|
| ***Openingstijden*** | ***Wijze van contact*** | ***Norm **** | ***Service credit*** |
| 7 * 24 uur alle dagen van het jaar | telefonisch | De Deelnemer dient in 95% van de gevallen binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.<br>Incidenten worden gedurende openingstijden binnen 30 minuten in behandeling genomen, waarbij binnen deze tijd de melder ook terugkoppeling krijgt. | SC1 |
| 08:00 – 18:00 uur op Werkdagen | per e-mail<br>via online portaal | De verstuurde Meldingen dienen in 90% van de gevallen op Werkdagen gedurende openingstijden binnen 30 minuten in behandeling te worden genomen en er dient binnen 4 Werkuren een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. | SC1 |

*Tabel D 'SLA paramaters Incident meldingen'*

* Indien Deelnemer structureel een overschrijding van de norm signaleert, kan de Deelnemer middels de in paragraaf 3.3.3 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

### *3.3.2 Vragen en verzoeken*

Alle gestelde vragen dienen binnen 1 Werkdag beantwoord te worden, of de Opdrachtnemer dient binnen 1 Werkdag aan te geven wanneer de vraag kan worden beantwoord.

In onderstaande tabel is aangegeven welke openingstijden op Servicedesk van toepassing zijn, de wijze waarop contact opgenomen kan worden met de Servicedesk, welke norm wordt gehanteerd en welke Service credit van toepassing is, indien niet aan de norm wordt voldaan.

| Vragen en verzoeken | | | |
|---|---|---|---|
| ***Openingstijden*** | ***Wijze van contact*** | ***Norm **** | ***Service credit*** |
| 08:00 – 18:00 uur op Werkdagen | per e-mail<br>via online portaal | Meldingen die telefonisch, per e-mail of online op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.<br>Minimaal 99,5% van de Meldingen met hoge prioriteit worden door Opdrachtnemer binnen 8 uur beantwoord.<br>Minimaal 99,5% van de Meldingen met lage prioriteit worden door Opdrachtnemer binnen 3 Werkdagen beantwoord.<br>De overige 0,5% wordt binnen 10 Werkdagen beantwoord. | SC1 |
| | telefonisch | | |

*Tabel E 'SLA-parameters vragen en verzoeken'*

* Indien Deelnemer structureel een overschrijding van de norm signaleert, kan de Deelnemer middels de in paragraaf 3.3.3. beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

### *3.3.3 Steekproefprocedure*

Indien een Deelnemer signaleert dat Opdrachtnemer structureel de norm overschrijdt, wordt de Deelnemer geacht de data en de tijdstippen van de overschrijding vast te hebben gelegd.
Op basis van de geconstateerde overschrijdingen kan de Deelnemer schriftelijk escaleren bij Opdrachtnemer en binnen 20 Werkdagen een evaluatie en verbeterplan eisen en ontvangen.
Indien binnen 60 Werkdagen na het schriftelijk melden de overschrijding van de norm de Deelnemer wederom twee (2) overschrijdingen van de norm constateert en vastlegt is de bijbehorende Service credit van toepassing.

## 3.4 Incidentenafhandeling

De Opdrachtnemer dient in staat te zijn een Incident op verschillende wijzen te signaleren en de incidentafhandeling te starten.
De Oplostijd van een Incident start op het moment dat de opdrachtnemer het Incident constateert, een Incident wordt gemeld door een persoon bij de Servicedesk of een beheersysteem het Incident signaleert.

### *3.4.1 Prioriteit Incidenten*

De prioriteiten op basis waarvan Incidenten door de Opdrachtnemer dienen te worden afgehandeld, zijn gebaseerd op de impact en de urgentie van Incidenten (zie: ITIL Servicedesk Incident Classificatie matrix).

Onder impact wordt de hoeveelheid getroffen Actieve Ontvangers verstaan.
Onder urgentie wordt verstaan de mate waarin de oplossing van een Incident uitstel kan verdragen.

De Opdrachtnemer dient op basis van de prioriteit en de daarbij behorende Oplostijd mensen en middelen beschikbaar te stellen om de gestelde service levels te realiseren.

| | | Urgentie | | |
|---|---|---|---|---|
| | | *Hoog* | *Midden* | *Laag* |
| **Impact** | *Hoog* | Hoog | Hoog | Midden |
| | *Midden* | Hoog | Midden | Laag |
| | *Laag* | Midden | | |

**Tabel 4 ITIL Incident classificatie**

Als voorbeeld:

| **Prioriteiten Incidenten** | |
|---|---|
| ***Prioriteit*** | ***Omschrijving*** |
| Hoog | Een koppelvlak (inclusief monitoringsapplicatie) is niet meer beschikbaar. |
| | Eén of meerdere functionaliteiten van de Diensten zijn niet beschikbaar en dat heeft invloed op de aflevering of afleversnelheid van SMS tekstberichten. |
| | Het aantal Actieve ontvangers dat getroffen wordt door het Incident bedraagt meer dan 100. |
| Midden | Eén of meerdere functionaliteiten van de Diensten zijn niet beschikbaar, maar dit heeft nog geen invloed op het aflevering of afleversnelheid van SMS berichten. |
| | Eén of meerdere functionaliteiten van de monitoringsapplicatie is niet meer beschikbaar. |
| | Het aantal Actieve ontvangers dat getroffen wordt door het Incident bedraagt meer dan 50 maar minder dan 100. |
| Laag | Diensten zijn wel beschikbaar maar werken niet volgens specificatie en slechts een beperkt aantal individuen is getroffen. |

*Tabel F 'Prioriteiten Incidenten'*

Het vaststellen van de prioriteit van een Incident geschiedt in eerste instantie door de Servicedesk van de Opdrachtnemer op basis van de in hierboven gegeven kaders.
In geval van een meningsverschil over welke prioriteit van toepassing is op een Incident hebben daartoe geautoriseerde functionarissen bij de Deelnemer of aangewezen derde partij (bijv. een System Integrator) de beslissende stem in het vaststellen van de prioriteit van een Incident.
Afhankelijk van de prioriteit gelden andere openingstijden en Oplostijden.
In onderstaande tabel zijn de Oplostijden per Incident prioriteit vastgelegd.

| **Oplostijden** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ***Norm*** | | | |
| ***Prioriteit*** | ***Openingstijden*** | **90% van de Incidenten opgelost binnen** | **100% van de Incidenten opgelost binnen** | **Status updates** | ***Service credit*** |
| Hoog | 7 * 24 uur alle dagen van het jaar | 4 uur | 8 uur | elk uur | SC1 |
| Midden | 5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen | 8 uur | 8 uur | Een keer per twee uur | |
| Laag | 5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen | 16 uur | 16 uur | Een keer per dag op Werkdagen | |

*Tabel G 'Oplostijden per prioriteit'*

### *3.4.2 Behandeling repeterende Incidenten*

Incidenten die meermaals per periode van 12 maanden voorkomen, worden aangemerkt als repeterende incidenten en dienen als probleem te worden geclassificeerd op basis van de volgende tabel:

| **Probleemclassificatie** | |
|---|---|
| ***Incident Prioriteit*** | ***Vanaf aantal keren dat een incident zich voordoet en daarmee een probleem is*** |
| Hoog | 2x per periode van 12 maanden |
| Midden | 4x per periode 12 maanden |
| Laag | 8x per periode 12 maanden |

*Tabel H 'Probleemclassificatie'*

De Opdrachtnemer dient binnen een week nadat de classificatie heeft plaatsgevonden een verbeterplan op te stellen en te laten accorderen door de Deelnemer. In het verbeterplan worden concrete acties en planningen (mensen en middelen) genoemd.

### *3.4.3 Beveiligingsincidenten*

Beveiligingsincidenten (inclusief NCSC Hoog/Hoog meldingen) worden standaard als prioriteit Hoog incident geclassificeerd. Zodra is vastgesteld dat Opdrachtnemer niet kwetsbaar is voor het beveiligingsincident, kan de incidentmelding worden afgesloten.

| **Beveiligingseis** | **Norm** | **Service Credit** |
|---|---|---|
| Bijlage 06 Risk, Compliance en Informatieveiligheid | SOC-2/ ISAE 3000A type I verklaring* | SC2 |

*ISAE 3000A type II dient te kunnen worden overlegd binnen 1 jaar na afsluiten DVO en vanaf dat moment geldt voor type II de Service credit SC2.

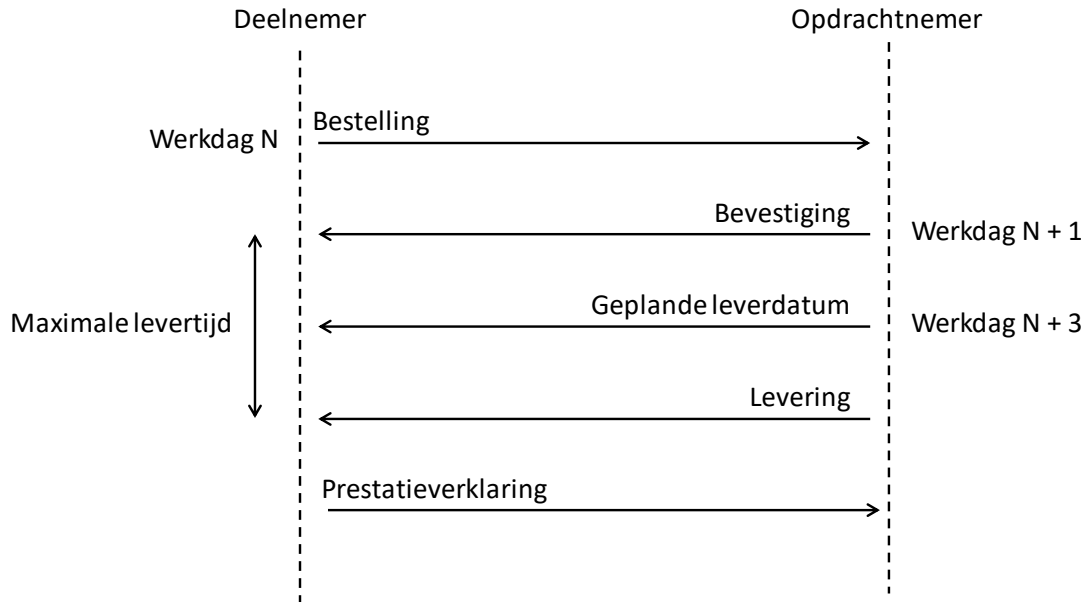
## 3.5 Bestellen

### *3.5.1 Bestelproces*

Voor het in opdracht geven van (bestelling) Diensten dient de Opdrachtnemer binnen één Werkdag te bevestigen dat de opdracht van de Deelnemer in behandeling is genomen. Indien de bestelling niet correct of onduidelijk is, dient de Opdrachtnemer binnen deze ene Werkdag na bestelling, de bestelling af te wijzen met onderbouwing op welke onderdelen de bestelling niet correct is of verduidelijking behoeft. De Deelnemer kan daarna opnieuw een correcte bestelling aanbieden. Indien Opdrachtnemer verzuimt een bestelbevestiging aan de Deelnemer te verstrekken, geldt als startdatum voor levertijd de datum waarop de Deelnemer initieel de bestelling heeft aangeboden bij Opdrachtnemer.

Binnen twee Werkdagen na de bevestiging van de bestelling dient de Opdrachtnemer een geplande leverdatum van de bestelde Diensten door te geven aan de Deelnemer. Voorts geldt dat de uiteindelijke levering dient plaats te vinden binnen de maximale levertijd die van kracht is op het type bestelling dat is gedaan.

Dit bestelproces is weergegeven in onderstaande figuur.




*Figuur 1 'Overzicht van bestelproces'*

### *3.5.2 Offerteproces*

In het geval van een offerteaanvraag van de in Bijlage 3 beschreven Diensten brengt Opdrachtnemer binnen drie Werkdagen een offerte uit. In overige gevallen brengt Opdrachtnemer binnen tien Werkdagen een offerte uit. Offertes hebben een geldigheidsduur van minimaal 60 Kalenderdagen en worden uitgebracht onder de voorwaarden van de Dienstverleningsovereenkomst.

## 3.6 Beschikbaarheid

Op de in deze paragraaf opgenomen Diensten is een beschikbaarheidsniveau van het koppelvlak van toepassing. Indien de Diensten niet gelijk of hoger dan het overeengekomen beschikbaarheidsniveau geleverd zijn - en het niet halen van het beschikbaarheidsniveau is verwijtbaar aan de Opdrachtnemer - dan is een Service Credit van toepassing.

De Opdrachtnemer rapporteert aan CCM waar een beschikbaarheidsnorm is gesteld per kalendermaand over het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage (in tabel 2 en 3). De beschikbaarheidspercentages betreffen beschikbare minuten per maand. Voor berekening van het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage van een Dienst wordt de onderstaande formule gebruikt:

| **Beschikbaarheidformule** |
|---|
| Beschikbaarheidspercentage *(B)*: $B = \frac{TM - S}{TM} \times 100\%$<br><br>waarbij:<br>*TM* = het totaal aantal minuten in de betreffende kalendermaand (tijdseenheid omgerekend naar tijdseenheid van de storingstijd).<br>*S* = totale storingstijd in minuten van de Dienst. De tijdsduur van vooraf afgesproken onderhoudsperiode wordt niet meegerekend in de vaststelling van de totale storingstijd.<br><br>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 of de backend-applicatie van de Opdrachtnemer verwerkt wordt. De monitorapplicatie is niet beschikbaar wanneer er niet ingelogd kan (of zou kunnen) worden. |

*Tabel K 'Beschikbaarheidsformule'*

| **Beschikbaarbaarheid** | | |
|---|---|---|
| ***Diensten*** | ***Norm*** | ***Service Credit*** |
| Beschikbaarheid per koppelvlak | 99,98% | SC2 |
| Beschikbaarheid monitorapplicatie | 99,8% | SC1 |

*Tabel L 'Beschikbaarheid'*

### 3.7 Migratie

*De Opdrachtnemer dient **uiterlijk 1 november 2027** alle Deelnemers en alle Diensten gemigreerd te hebben.* Bij het niet halen van deze parameter, verwijtbaar aan Opdrachtnemer, zullen alle daaruit voortvloeiende directe- en indirecte kosten van de Deelnemers, voor rekening van de Opdrachtnemer zijn.

### 3.8 Overige parameters

De volgende overige parameters zijn van toepassing:

| Dienst | Norm | Service Credit |
|---|---|---|
| Aanleveren Nadere offerte tbv. Speciale dienstverlening | 10 Werkdagen | SC1 |
| Aanleveren Afname ('Spend') -rapportage | Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar uiterlijk 10 Werkdagen na de rapportageperiode. | SC1 |
| Realisatie online portaal | Het online portaal is bij start van de Dienstverleningsovereenkomst beschikbaar voor de (betreffende) Deelnemer(s) en Hoofdopdrachtgever. | SC1 |

*Tabel O 'Overige Parameters'*

# 4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

## 4.1 KPI: CO2 Reductie

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

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

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

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

## 4.2 Overige MVO-eisen

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

| Dienst | Norm | Service Credit |
|---|---|---|
| Registratie bij een duurzaamheids-beoordelaar | Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de Raamovereenkomst bij een onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar (bijv. Ecovadis), heeft de voor de beoordeling benodigde bedrijfsinformatie gedeeld met deze beoordelaar en heeft Opdrachtgever schriftelijk inzicht gegeven in de resultaten van de onafhankelijke beoordeling van Opdrachtnemer.<br>(Zie Bijlage 02 - E.16.2.1.1 t/m E.16.2.1.3).<br><br>Opdrachtnemer informeert bij registratie direct CCM. | SC1 |
| Realiseren Score E.16.2.1.2 | Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hijzelf tijdens het 1e contractjaar in het beoordelaarsrapport een overall score behaalt van minimaal 65%. (bijvoorbeeld bij EcoVadis 'Advanced'). | SC2 |
| Realiseren Score E.16.1.3 | Opdrachtnemer levert conform Bijlage 02 E16.1.3 voor de door hem ingezette onderaannemers uiterlijk:<br><br>- Vanaf zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van onderaannemers met een score van minimaal 45%, (bijvoorbeeld bij EcoVadis "Good"<br><br>en;<br><br>- Vanaf vierentwintig (24) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van onderaannemers met een minimale score van 65% (bijvoorbeeld bij EcoVadis "Advanced").<br><br>Waar onderaannemers (na schriftelijk akkoord van CCM) later worden ingeschakeld, gelden de benoemde termijnen na schriftelijk akkoord van CCM. | SC2 |
| Aanleveren CO2 berekening | Opdrachtnemer levert conform E.16.1.1.5 jaarlijks, over het voorgaande kalenderjaar, een door een onafhankelijke derde beoordelaar opgestelde berekening van haar $CO_2$-emissies aan bij Hoofdopdrachtgever (CCM). | SC2 |

| | | |
|---|---|---|
| Bereiken Zero emissie | Conform E. 16.2.2.3 dienen alle voertuigen in de categorieën M1, M2, N1, N2 en N3 welke door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, vanaf 12 maanden (M1, M2 en N1) en vanaf de benoemde overgangstermijnen en -percentages (N2 en N3) na ingangsdatum van de Dienstverleningsovereenkomst zero-emissievoertuigen te zijn. | SC2 |
| Nastreven Klimaatdoelstelling | Opdrachtnemer verplicht zich ertoe een 'Near-Term Target' en 'Long-Term Target' en 'Net-Zero Target' te formuleren in lijn met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs, welke binnen 24 maanden na ingangsdatum van de Dienstverleningsovereenkomst wetenschappelijk zijn gevalideerd door The Science Based Targets initiative (SBTi) (conform E.16.2.2.1). | SC2 |
| Verantwoording over Ketenverantwoordelijkheid (ISV) | Naleving due diligence proces en rapportageverplichting conform E16.2.3.1 t/m E16.2.3.7. | SC1 |
| Invulling Social Return verplichting | Opdrachtnemer geeft invulling aan Social Return en de norm van het geconfirmeerde percentage op de Loonsom gerelateerd aan E.16.2.4.1 t/m E.16.2.4.3. | SC1 |
| Realiseren van 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. | SC 1 |
| Realiseren van E.16.1.1.2 Energie efficiëntie | De energie-efficiëntie, Power Usage Effectiveness (PUE) dient een maximale norm van 1,35 te hebben.<br><br>Indien geconfirmeerd aan een lagere normering dan wordt dit de eis (W.16.3.1.1 of W.16.3.1.2). | SC 1 |
| Confirmeren aan een wens | Indien geconfirmeerd wordt aan een wens en er blijkt hier niet aan te kunnen voldoen, volgt er een Service credit. | SC1 |

*Tabel P 'MVO Parameters'*

# 5 Norm: Overige eisen en wensen

Als Opdrachtnemer een verplichting of eis uit de Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie met als integraal onderdeel Bijlage 06 Risk, compliance en informatieveiligheid, de Dienstverleningsovereenkomst of de bijbehorende Bijlagen van het Aanbestedingsdocument niet nakomt, kan SC3 worden opgelegd.

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

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

Indien aan deze voorwaarden wordt voldaan, is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd van € 32.500, vermeerderd met € 6.500 per werkweek zolang de overtreding voortduurt.