

**Bijlage 2.3
Standaard Rapportages**

Behorend bij

**Openbare Europese aanbesteding
Kantoorautomatisering KB
2019
(1.) 'ICT diensten' en
(2.) levering van ICT Producten**

Datum	26 augustus 2019
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Rapportagestromen	5
2.1.	SLA rapportage	5

1. Inleiding

In deze Bijlage is beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ten minste separaat dient te rapporteren over de geleverde ICT diensten en ICT Producten. Deze standaardrapportages maken onderdeel uit van de Opdracht wat betekent dat er geen extra kosten voor in rekening mogen worden gebracht.

De Opdrachtnemer kan zelf bepalen hoe de lay-out van de rapportages er uitziet. De Opdrachtnemer kan voorstellen doen om de genoemde rapportagestromen inhoudelijk aan te passen. Het is in een dergelijk geval van belang dat de rapportage blijft voldoen aan de tussen de hieronder genoemde entiteiten en de Opdrachtnemer overeengekomen doelen die aan de rapportage ten grondslag liggen.

Entiteiten

De volgende entiteiten zijn voorzien als ontvanger van rapportages:

- Service Manager Opdrachtgever

Het hoogste aggregatieniveau waarop rapportages geleverd dienen te kunnen worden is de Raamovereenkomst. Deze voorziet in de geconsolideerde rapportage behoefte.

Vertrekpunt is alle informatie web beschikbaar te stellen, waarbij informatie minimaal te downloaden is in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Leverplicht

Standaard rapportages dienen binnen de afgesproken termijn in het web portaal beschikbaar te zijn.

Betrouwbaarheid

Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren van volledige en betrouwbare rapportages. Zij richt hiertoe een informatiesysteem in als bronsysteem van waaruit de rapportages gegenereerd worden. Opdrachtnemer zorgt dat de voor de rapportages benodigde informatie in het informatiesysteem actueel worden gehouden. Bronsystemen zijn onder andere het incidentmanagementsysteem en het administratie- en factureringssysteem. Allen onder beheer van Opdrachtnemer.

Beschikbaarheid

De rapportages worden door Opdrachtnemer via het web portaal beschikbaar gesteld aan de voor de betreffende rapportage beoogde entiteiten. De autorisatie voor de web toegang tot de rapportages wordt ingericht op deze beoogde beschikbaarheidstelling.

Rapportages worden door Opdrachtnemer uiterlijk tien Werkdagen na afsluiting van de rapportageperiode beschikbaar gesteld.

Rapportagestromen

Bij de hierna beschreven standaard rapportages (rapportagestromen) wordt per rapportagestroom steeds aangegeven:

- waar de rapportage voor is bedoeld;
- wat het aggregatieniveau is;
- met welke frequentie de rapportage beschikbaar gesteld dient te worden;
- in welke vorm de rapportage beschikbaar gesteld dient te worden;
- wat de verplichte rapportage-items zijn.

2. Rapportagestromen

2.1. SLA rapportage

Doel:

- signaleren problemen in de dienstverlening;
- basis voor managementinformatie;
- ondersteuning escalatieproces.

Beschikbaar voor:

- de Service Manager van de Opdrachtgever.

Vorm:

- online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- rapportage wordt maandelijks beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- **Incidenten:**

- begin en einddatum van de rapportageperiode;
- overzicht van Incidenten die niet zijn opgelost binnen gestelde oplostijd.
 - overzicht openstaande Incidenten onderverdeeld naar prioriteit van de Incidenten (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop en laatste status.

- **Leveringen:**

- begin en einddatum van de rapportage periode;
- overzicht levering ICT-Producten en Diensten waarvan de norm is overschreden met daarbij:
 - overzicht levering ICT-Producten en/of Diensten met per bestelling:
 - besteldatum;
 - afgesproken leverdatum;
 - datum daadwerkelijk geleverd;
 - afwijking gerealiseerde levertijd t.o.v. afgesproken levertijd;
 - reden afwijking

- **Service requests:**

- begin en einddatum van de rapportage periode;
- overzicht van de service requests waarvan de norm is overschreden met daarbij:
 - datum aanvraag;
 - datum afgesproken afhandeling;
 - datum daadwerkelijk afhandeling;
 - afwijking gerealiseerde afhandeldatum t.o.v. afgesproken afhandeldatum;
 - reden afwijking

- **DOA's (Dead on Arrival):**

- artikelnummer van het ICT-Product;
- aantal;
- datum DOA gemeld;
- datum DOA vervangen;
- SLA parameter overschreden Ja/Nee.