



ICT Werkomgeving Rijk IWR2021 | SMS-Gateway

Status: versie 1.0
Referentie: IUC 202006120

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Rapportagestromen	5
2.1. Afname('Spend')gegevens	5
2.2. Trend rapportage	6
2.3. SLA rapportage	6
2.4. Incidentrapportage	7
2.5. Root Cause Analysis	8
2.6. Social return	9
2.7. Internationale sociale voorwaarden	10
2.8. Duurzaamheid	10
Bijlage a Verantwoordingsformulier social return	12
Bijlage b Root Cause Analysis	14

1. Inleiding

In deze Bijlage is beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal dient te rapporteren. De standaard rapportages maken onderdeel uit van de Prestatie, wat betekent dat er geen extra kosten voor in rekening mogen worden gebracht.

Naast deze standaard rapportages kan ook, door CCM, SI en/of Deelnemer, één specifieke periodieke rapportage, als Speciale Dienst, opgevraagd worden de zogenaamde maatwerkrapportages. Overige Deelnemers kunnen, zonder kosten, gebruik maken van de opzet van deze door de andere Deelnemers uitgevraagde maatwerkrapportages.

Wij willen zoveel als mogelijk aansluiten bij de standaard van Opdrachtnemer. 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 zodat die beter bij de standaard dienstverlening past. 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:

- Centraal Contractmanagement (CCM);
- Decentraal Contractmanagement (DCM);
- System Integrator (SI).

De rapportages dienen op diverse aggregatieniveaus geleverd te kunnen worden, maximaal op vijf aggregatieniveaus. Voorbeelden van deze aggregatieniveaus zijn Overeenkomst, Deelnemer, Aanbestedende dienst of administratief orgaan binnen een Deelnemer, Systeem Integrator.

Het hoogste aggregatieniveau waarop rapportages geleverd dienen te kunnen worden is de Overeenkomst. Deze voorziet in de geconsolideerde rapportage behoefte van de Centraal Contractmanagement (CCM). Op welke aggregatieniveaus de Deelnemer de rapportages wenst te ontvangen, is afhankelijk hoe de Deelnemer georganiseerd is.

Uitgangspunt is dat de Deelnemer rapportages ontvangt die zijn beperkt tot voor de Deelnemer relevante informatie. Het Centraal Contractmanagement ontvangt rapportages met informatie die het overzicht geeft en heeft dus toegang tot alle informatie. Vertrekpunt is alle informatie online beschikbaar te stellen, waarbij informatie minimaal te downloaden is in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Leverplicht

Standaard rapportages die betrekking hebben op een deel van de Prestatie dat niet wordt afgenomen door een Deelnemer, hoeven niet te worden geleverd. Ter voorkoming van grote administratieve lasten hoeven een aantal rapportages alleen op aanvraag om niet aan de Deelnemer geleverd te worden. In het DAP wordt opgenomen welke rapportages de Deelnemer maandelijks wenst te ontvangen. CCM en de Deelnemer Logius zal echter wel alle rapportages willen ontvangen die beschikbaar kunnen worden gesteld.

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 online portaal (zie Bijlage 12 – Online portaal) beschikbaar gesteld aan de voor de betreffende rapportage beoogde entiteiten. De autorisatie voor de online toegang tot de rapportages wordt ingericht op deze beoogde beschikbaarheidstelling. Op verzoek van een hierboven genoemde entiteit kan een rapportage ook bij het online beschikbaar komen per e-mail worden aangeleverd.

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

Toegankelijkheid

Het dient mogelijk te zijn dat een Deelnemer het online beschikbaar stellen van een rapportage die betrekking heeft op deze Deelnemer niet toestaat, bijvoorbeeld in verband met de vertrouwelijkheid van gegevens in de rapportage. Deze Deelnemer ontvangt in dit geval de rapportages zonder aanvullende kosten op een door de Deelnemer te bepalen elektronische wijze of op papier.

Rapportagestromen

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

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

2. Rapportagestromen

2.1. Afname('Spend')gegevens

Doel:

- Monitoring (financiële) benutting Overeenkomst;
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus:

- Overeenkomst;
- System Integrator;
- Deelnemer;
- Deelnemer → kostenplaats.

Beschikbaar stellen aan:

- De geconsolideerde rapportage over alle Deelnemers wordt verstrekt aan CCM. In geval Deelnemer gebruik maakt van een System Integrator (SI) dan ontvangt de SI tevens de rapportages, die zijn toegespitst op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers.¹
- Decentraal Contractmanagement (DCM): toegespitst op de betreffende Deelnemer.

Vorm:

- online beschikbaar stellen.

Rapportageperiode:

- Kalendermaand.

Verplichte rapportage-items:

- Geleverde Producten en (Speciale) Diensten met minimaal de volgende gegevens (voor de herkenbaarheid is de beschrijving van de Producten en Diensten dezelfde als de beschrijving in Bijlage 3 - Tarieflijst):
 - deelnemer;
 - Rapportageperiode
 - per dienst afgenomen aantallen;
 - per dienst aantallen naar buitenland, per buitenland
 - per dienst totale kosten;
 - periodieke kosten (indien van toepassing) per Product/Dienst;
 - per dienst verbruikskosten inclusief BTW;
 - per dienst verbruikskosten exclusief BTW;
 - totale kosten exclusief BTW;
 - totale kosten inclusief BTW;
 - BTW-tarief.

¹ Indien een Deelnemer daar expliciet toestemming voor geeft. Deze toestemming kan tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden herroepen.

2.2. Trend rapportage

Doel:

- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus:

- Overeenkomst;
- System Integrator;
- Deelnemer;
- Deelnemer → kostenplaats.

Aanleveren aan:

- Centraal Contractmanagement (CCM): Geconsolideerd over alle of groep Deelnemers of System Integrators;
- Op aanvraag: Decentraal Contractmanagement (DCM): toegespitst op de betreffende Deelnemer.

Vorm:

- Als elektronisch document verstuurd via e-mail.

Rapportageperiode:

- Kwartaal

Verplichte rapportage-items:

De rapportage wordt vrij ingevuld door de Opdrachtnemer, en is gebaseerd op de belangrijkste trends die hij waarneemt (in overleg met CCM en DCM) met betrekking tot het gebruik van de diensten binnen de overeenkomst. De trends dienen wel te zijn onderbouwd met de bijbehorende cijfers. Voorbeelden van waargenomen trends:

- Aantal verstuurd SMS berichten per soort product (SMS, Text2speech etc);
- Aantal verstuurd SMS berichten per account;
- Aantal verstuurd SMS berichten per land.

2.3. SLA rapportage

Doel:

- Signaleren problemen in de dienstverlening;
- Basis voor managementinformatie;
- Ondersteuning escalatieproces.

Aggregatieniveaus:

- Overeenkomst;
- Deelnemer;
- System Integrator;
- Deelnemer ->kostenplaats.

Aanleveren aan:

- Op aanvraag: Decentraal Contractmanagement (DCM): toegespitst op de betreffende Deelnemer;
- Centraal Contractmanagement (CCM): Geconsolideerd over alle of groep Deelnemers of System Integrators.

Vorm:

- Online beschikbaar.

Rapportageperiode:

- Kalendermaand.

Verplichte rapportage-items:Oplostijden

- Per prioriteit een overzicht van alle incidenten incl. korte omschrijving;
- Overzicht van aantal Incidenten, die zijn opgelost binnen de oplostijd;
- Per prioriteit een overzicht van niet tijdig opgeloste incidenten incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop, Oplostijd, maatregel voorkoming;
- Per prioriteit een overzicht openstaande Incidenten incl. korte omschrijving Incident, indien van toepassing reden uitloop en laatste status;
- Overzicht openstaande Incidenten onderverdeeld naar prioriteit (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, indien van toepassing reden uitloop en laatste status;
- Service Credit percentage en berekening indien de norm is overschreden.

Beschikbaarheid

- Per dienst de beschikbaarheid;
- Service Credit percentage en berekening indien de norm is overschreden.

Kwaliteit

- Service Credit percentage en berekening indien de norm is overschreden.

Overig

- aantal en gemiddelde reactiesnelheid telefonische meldingen.
- aantal maal parameter telefonische meldingen overschreden.
- aantal en gemiddelde reactiesnelheid e-mail meldingen.
- aantal maal parameter e-mail meldingen overschreden.
- Alle overige items waar een Service Credit voor is opgenomen

2.4. Incidentrapportage**Doel:**

- Monitoren van de dienstverlening
- Basis voor managementinformatie
- Ondersteuning escalatieproces

Aggregatieniveaus:

- Overeenkomst

- System Integrator;
- Deelnemer
- Deelnemer ->kostenplaats

Aanleveren aan:

- De geconsolideerde rapportage over alle Deelnemers wordt verstrekt aan de CCM.
- Op aanvraag: Decentraal Contractmanagement (DCM): toegespitst op de betreffende Deelnemer.

Vorm:

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

Rapportageperiode:

- Kalendermaand

Verplichte rapportage-items:

- Incidentdesk:
 - Overzicht van alle storingsen met de volgende kenmerken:
 - Oorzaak (incl. korte toelichting);
 - Overzicht van alle Incidenten met de volgende kenmerken:
 - Prioriteit
 - Omschrijving
 - Opgelost [Ja/Nee]
 - Oplossing
 - Norm gehaald [Ja/Nee]
 - Overzicht van alle Problemen met de volgende kenmerken:
 - Omschrijving,
 - Gerelateerde Incidenten,
 - Opgelost [Ja/Nee],
 - Oplossing
 - Maatregelen die zijn genomen om herhaling te voorkomen.

De rapportages uit paragraaf 2.1, 2.2, 2.3 en 2.4 dienen op verzoek, om niet, als één integrale rapportage te worden aangeboden.

2.5. Root Cause Analysis

Doel:

- Ondersteuning escalatieproces

Aggregatieniveaus:

- Overeenkomst;
- System Integrator;
- Deelnemer.

Aanleveren aan:

- Decentraal Contractmanagement (DCM): toegespitst op de betreffende Deelnemer. In geval Deelnemer gebruik maakt van een System Integrator (SI) dan ontvangt de SI tevens de rapportages, die zijn toegespitst op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;
- Centraal Contractmanagement (CCM): Geconsolideerd over alle of groep Deelnemers of System Integrators.

Vorm:

- Elektronisch document verstuurd via e-mail conform Bijlage b- Root Cause Analysis.

Rapportageperiode:

- Rapportage wordt maximaal 3 werkdagen na oplossen van een incident met prioriteit Hoog beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

In de root cause analyse komen ten minste de inhoudelijke onderwerpen uit Bijlage b – Root Cause Analysis Template aan bod.

2.6. Social return

Doel:

- Controle uitvoering van social return voorwaarde;
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus:

- Overeenkomst

Aanleveren aan:

- CCM.

Vorm:

- Vorm is vrij te kiezen. Er kan ook gekozen worden voor het formaat zoals opgenomen als bijlage a (gevoegd bij deze bijlage).

Frequentie:

- Rapportage wordt jaarlijks, op de eerste werkdag in mei beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- omzet (exclusief BTW) gerelateerd aan dienstverlening met een arbeidscomponent;
- Besteed deel van de omzet (exclusief BTW) gerelateerd aan dienstverlening met een arbeidscomponent, aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt;

- Percentage besteed deel van de omzet (exclusief BTW) gerelateerd aan dienstverlening met een arbeidscomponent, aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.

2.7. Internationale sociale voorwaarden

Doel:

- Rapporteren over de inzet ten aanzien van het naleven van de ISV;
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus:

- Overeenkomst

Aanleveren aan:

- CCM.

Vorm:

- Elektronisch document verstuurd via e-mail of online rapportagetool.

Rapportageperiode:

- Rapportage wordt jaarlijks, op de eerste werkdag van mei, beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- De verplichte rapportage-items staan vermeld in Bijlage 14 – Internationale sociale voorwaarden onder het kopje 3. Jaarlijkse rapportage.

2.8. Duurzaamheid

Doel:

- Controle uitvoering duurzaamheid eisen;
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveau:

- Overeenkomst

Aanleveren aan:

- CCM.

Vorm:

- Elektronisch document verstuurd via e-mail

Rapportageperiode:

- Rapportage wordt jaarlijks beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- Jaarlijkse rapportage met de gemeten data waarin gespecificeerd is welke apparaten met welk doel, welke hoeveelheid energie hebben verbruikt, de momenten waarop de data is gemeten en de gebruikte formule en uitkomst om de ratio van het energieverbruik van de IT-apparatuur ten

opzichte van het energieverbruik van het gehele datacentrum te berekenen.

- Een analyse van de gemeten cijfers, waarin de opdrachtnemer ingaat op punten waar eventueel effectiviteitswinst te behalen is.
- Jaarlijkse rapportage met de gemeten data waarin gespecificeerd is welke apparaten met welk doel, welke hoeveelheid energie hebben verbruikt, de momenten waarop de data is gemeten en de gebruikte formule en uitkomst om de verhouding tussen de CO₂ uitstoot als gevolg van het energieverbruik van de IT-apparatuur ten opzichte van de CO₂ uitstoot als gevolg het energieverbruik van het gehele datacentrum te berekenen. U maakt hierbij inzichtelijk waarop u de CO₂ uitstoot heeft gebaseerd.
- Een analyse van de gemeten cijfers, waarin de opdrachtnemer ingaat op punten waar eventueel CO₂ reductie en/of effectiviteitswinst te behalen is.

Bijlage a Verantwoordingsformulier social return

1 Toelichting

De Opdrachtgever controleert de uitvoering van social return voorwaarde door middel van dit Verantwoordingsformulier social return. De Opdrachtnemer dient als onderdeel van de SLA rapportage dit formulier aan de Opdrachtgever te overleggen. De Opdrachtnemer dient aan te geven dat hij aan het overeengekomen percentage heeft voldaan en de ingezette arbeidskracht(en) een social return indicatie heeft (hebben).

Over de rijksbrede en interdepartementale aanbestedingen met social return zal jaarlijks maximaal 10% extra worden gecontroleerd middels een steekproef. Op dat moment wordt de Opdrachtnemer verzocht inzage te verlenen in de arbeidsovereenkomsten, die deels moeten worden afgeschermd, van de ingezette social return werknemers. Tevens zal ook gesproken worden over de wijze van begeleiding en uw ervaringen met de inzet van het instrument.

2 Verantwoordingstabel social return

Periode inzet (Datum)	Persoon	Indicatie ingezette arbeidskracht (bijv. WWB, WSW, WIA, etc.)	Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV, etc.)	Over deze periode gehaalde waarde van waarde van de Prestatie	Cumulatief	Nog te realiseren
				€/uren	€/uren	€/uren
				€/uren	€/uren	€/uren
				€/uren	€/uren	€/uren
				€/uren	€/uren	€/uren
Totaal				€/uren	€/uren	€/uren

Let op: de kolom "Persoon" mag geen persoonsgegevens (naam) bevatten. U dient de persoonsgegevens te anonimiseren door bijvoorbeeld een fictieve naam of nummering toe te kennen aan de ingezette medewerkers.

3 Akkoord

Opdrachtnemer verklaart hierbij dat zij voldoet aan haar verplichting voor social return. Deze verplichting staat in artikel 33 en verder in de Overeenkomst met als naam: Overeenkomst SMS-Gateway, met het kenmerk:

4 Ondertekening

Naam organisatie	
Naam ondertekeningsbevoegd persoon	
Datum	
Handtekening	

Bijlage b Root Cause Analysis



Informatie & Details van P1-incident
RCA Template versie: 20140908 versie 1.11

Incidentinformatie (ingevuld door leverancier en Deelnemer)			
Datum RCA:		Incident gerapporteerd door:	
RCA Opleverdatum:			
Ticketnummers			
Deelnemer:			
RCA auteur:			
RCA betrokkenen:			
Geraakte omgevingen:		Incidentmanager:	
Begin storing:		Continu of deels (onderbroken) onbeschikbaar?	
Einde storing:			
Totale duur storing:			
Duur onbeschikbaarheid:		Service met onbeschikbaarheid:	
# gebruikers/afnemers benadeeld:		Soort incident:	☐ Beveiligingsincident ☐ Storing Infrastructuur ☐ Storing Software ☐ Imago schade ☐ Anders, nl:.....

Beschrijving van de geraakte service (ingevuld door leverancier)			
Dienstverlening van:		Platform:	
Afnemer(s) v/d service:		Release:	
Locatie van getroffen systeem:		Betrokken leverancier(s):	
Is het probleem ontdekt door monitoring?	☐ Ja ☐ Nee	Was er monitoring beschikbaar?	☐ Ja ☐ Nee
Type verkeer		Was er logging beschikbaar?	☐ Ja ☐ Nee

Beschrijving van het probleem/incident (in te vullen door leverancier)

Samenstelling Oplosteam (in te vullen door Deelnemer)		
Samenstelling Calamiteitenteam (in te vullen door Deelnemer)		
Gebeurtenissen en Impact (samenvoegen van logfile Deelnemer en leverancier door Deelnemer)		
Chronologie van gebeurtenissen:	Datum/tijdstip	Gebeurtenis
Impact:		

Oorzaak en Oplossing (ingevuld door leverancier)			
Oorzaak:			
☐ Technische Storing ☐ Software Storing ☐ Fout leverancier ☐ Update ☐ Wijziging	☐ Onderhoud Leverancier ☐ (poging) Systeem Hacking ☐ (poging) Diefstal gegevens ☐ (poging) Phishing, malware, virus ☐ Externe informatiebron		
Oorzaakbeschrijving:	Waarneming: Verklaring:		
Oplossing:	Aanpassingen noodzakelijk aan:		
☐ Software update ☐ Hardware update ☐ Herstart server ☐ Backup procedure ☐ Database Wijziging ☐ Anders, nl:	☐ SLA / DAP wijziging ☐ Incidenthandboek ☐ Productkaart ☐ Mailplus ☐ Clientèle ☐ Procedure: _____ ☐ N.v.t.		
Tijdelijke oplossing?	☐ Ja ☐ Nee	Aangifte politie?	☐ Ja ☐ Nee

Beschrijving tijdelijke oplossing:	
Oplossing voor de lange termijn:	
Probleem nr:	

Conclusies en Aanbevelingen (ingevuld door leverancier)	
Conclusies en aanbevelingen:	
Opmerkingen, notities, bijlagen:	

Evaluatie (ingevuld door leverancier en door Deelnemer)	
Wat ging goed:	
Verbeterpunten:	
Actiepunten:	
Opmerkingen algemeen:	