



Bijlage 10 Standaard Rapportages

**IWR2021 | Werkplekhardware | iOS,
iPadOS & MacOS devices (inclusief
optionele accessoires en diensten)**

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.1
Referentie: IUC 202006119-4

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Rapportagestromen.....	5
2.1	Algemeen	5
2.2	Rapportage Afname ('Spend') & Leveringen	5
2.3	Garantieafhandeling	7
2.4	Service- & Incidentrapportage (Koop & Huur)	8
2.5	Trend Rapportage	9
2.6	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	9
6.	Social Return.....	11

1 Inleiding

Deze Bijlage beschrijft hoe de Opdrachtnemer / Leverancier gedurende de looptijd van de (Raam)Overeenkomst rapporteert. Opdrachtgever beschouwt deze rapportages als standaard rapportages en zijn daarmee onderdeel van de te leveren Prestatie. Dit betekent dat Opdrachtnemer / Leverancier geen extra kosten voor standaard rapportages in rekening brengt.

Naast de standaard rapportages kunnen Deelnemers specifieke rapportagebehoeften hebben. Het invullen van dergelijke behoeften door Opdrachtnemer / Leverancier is een Speciale Dienst en gebeurt op offertebasis (zie: Bijlage 5 - Wijzigingsprocedure).

Opdrachtnemer / Leverancier bepaalt in beginsel zelf de lay-out van de standaard rapportages en kan Opdrachtgever voorstellen doen om rapportagestromen inhoudelijk aan te passen. Het is van belang dat de standaard rapportage blijft voldoen aan de tussen de hieronder genoemde entiteiten en de Opdrachtnemer overeengekomen rapportagedoelen.

Entiteiten

De volgende entiteiten zijn ontvanger van rapportages:

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

Vertrekpunt is alle informatie online beschikbaar te stellen, de informatie doorzoekbaar is en tenminste is te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Aggregatieniveaus

Standaard rapportages worden op maximaal 4 aggregatieniveaus geleverd (zie: Hoofdstuk 2 van deze Bijlage).

Opdrachtnemer / Leverancier levert standaard rapportages te allen tijde op het hoogste aggregatieniveau, aan CCM, en voorziet daarmee in de geconsolideerde rapportagebehoefte van CCM. CCM ontvangt standaard rapportages met informatie, die overzicht geeft, en heeft toegang tot alle informatie.

Een Deelnemer geeft zelf aan op welke aggregatieniveaus zij standaard rapportages wenst te ontvangen afhankelijk hoe de Deelnemer is georganiseerd. Hierbij is het uitgangspunt dat een Deelnemer rapportages ontvangt, die zijn beperkt tot voor de Deelnemer relevante informatie.

Leverplicht

Standaard rapportages hoeven niet te worden geleverd, die betrekking hebben op een deel van de Prestatie dat niet wordt afgenomen door een Deelnemer.

Betrouwbaarheid

Opdrachtnemer / Leverancier zorgt:

- Voor het leveren van volledige en betrouwbare rapportages. Zij richt hiertoe een informatiesysteem in als bronsysteem van waaruit de rapportages worden gegenereerd;
- Dat de voor de rapportages benodigde informatie in het informatiesysteem actueel worden gehouden.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Beschikbaarheid

Opdrachtnemer / Leverancier stelt rapportages real-time beschikbaar via het online portaal (zie: Bijlage 12 – Online portaal) aan de voor de betreffende rapportage beoogde entiteiten. De beschikbaar gestelde informatie is de meest actuele, bij Opdrachtnemer / Leverancier beschikbare informatie en loopt niet langer dan 24 uur achter op de actualiteit. De autorisatie voor de online toegang tot de rapportages wordt ingericht op deze beoogde beschikbaarheidstelling.

Toegankelijkheid

Een Deelnemer kan het online beschikbaar stellen van een rapportage, die betrekking heeft op deze Deelnemer, niet toestaan (bijv. door de vertrouwelijkheid van gegevens in de rapportage).

Opdrachtnemer / Leverancier zorgt dat voorstaande mogelijk is. Deze Deelnemer ontvangt dan de rapportages zonder aanvullende kosten op een door de Deelnemer te bepalen elektronische wijze en/of op papier.

Rapportagestromen

Met rapportagestromen worden de hierna beschreven standaard rapportages bedoeld.

Per rapportagestroom worden een aantal aspecten steeds aangegeven:

- het doel van de rapportage,
- de frequentie van beschikbaarheid, en
- de benodigde rapportage-items.

2 Rapportagestromen

2.1 Algemeen

Voor alle rapportages is het volgende van toepassing.

Aggregatieniveaus

Deelnemer resp. SI kan op aggregatieniveau 3 één of meerdere kostenplaatsen toevoegen.

Beschikbaar maken voor

- CCM; CCM ontvangt de geconsolideerde rapportages over alle Deelnemers.
- Elke Deelnemer; als een Deelnemer gebruik maakt van een SI dan ontvangt de SI tevens de rapportages, die zijn toegespitst op de onder het werkingsgebied van deze SI vallende Deelnemers.

Vorm:

- Web-based online, waar mogelijk real time, beschikbaar stellen;
- Minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

2.2 Rapportage Afname ('Spend') & Leveringen

a. Voor 'Koop'

Doel

- Monitoren van:
 - o de Proof Of Delivery (POD) op de Initiële uitvraag,
 - o (financiële) benutting ROK en NOK'n, en
 - o leveringen incl. garantietermijnen;
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus

1. CCM; niveau: (Raam)Overeenkomst (incl. Nadere Overeenkomst (NOK));
2. DCM resp. SI (System Integrator); niveau: Nadere Overeenkomst (NOK);
3. DCM resp. SI; niveau: Kostenplaats;
4. Ev. toe te voegen door Deelnemer.

Frequentie

- Per maand.

Verplichte rapportage-items

Geleverde Producten, Diensten en/of Programmatuur met minimaal de volgende gegevens:

- Deelnemer; Opdrachtnemer / Leverancier gebruikt de naamomschrijving, zoals opgenomen in Bijlage 13 - Deelnemers;
- Offerte- / Factuurnummer (Opdrachtnemer);
- Inkoop opdracht nummer / Bestelreferentie (Deelnemer);
- Besteldatum;
- Bevestigingsdatum & levertijd;
- Per Product / Dienst / Programmatuur:
 - o Verwervingsmethode:
 - Koop (K) / Huur (H) / Anders (A);

- NOK (N) / Webshopbestelling (WB)¹;
 - Indien WB dan bedrag van de bestelling² opnemen in rapportage.
- Milieu Impact:
 - CO2 footprint Product (LCA);
 - CO2 Compensatie;
 - Afval Compensatie
 - Ecolabel (bijv. TCO, Nordic Swan, EPEAT, etc)
 - Hergebruikt/Refurbished/Remanufactured (R): [Ja / Nee].
- Aantal;
- Merk;
- Leverdatum;
- Artikelnummer Opdrachtnemer / Leverancier (indien van toepassing);
- Merk;
- Korte omschrijving;
- Garantietermijn (start- & einddatum);
- Aantal DOA's (Dead on Arrival):
 - Gemeld, en
 - Vervangen;
- Eenmalige kosten (indien van toepassing);
- Periodieke kosten (indien van toepassing);
- Totale kosten (exclusief & inclusief BTW);
- BTW tarief.

b. Voor 'Huur'

Doel

- Monitoren van:
 - (financiële) benutting (Raam)Overeenkomst, en
 - Huurafspraken.
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus

1. CCM; niveau: (Raam)Overeenkomst (incl. Nadere Overeenkomst (NOK));
2. DCM resp. SI (System Integrator); niveau: Nadere Overeenkomst (NOK));
3. DCM resp. SI; niveau: Kostenplaats;
4. Ev. toe te voegen door Deelnemer.

Frequentie

- Per maand.

Verplichte rapportage-items

Geleverde dienstverlening voor huur met minimaal de volgende gegevens:

- Deelnemer;
 - Opdrachtnemer / Leverancier gebruikt de naamomschrijving, zoals opgenomen in Bijlage 13 - Deelnemers;

¹ Webshopbestelling: bestelling in de webshop conform procedure Prijsvergelijking webshop (zie: Bijlage 16) zonder dat aan die webshopbestelling een NOK ten grondslag ligt.

² Bedoeld voor monitoren op oneigenlijk gebruik. Webshopbestellingen, niet vallend onder een NOK, zijn gemaximeerd op 25k€ (excl. BTW) per Deelnemer per keer met een maximum op 250k€ (excl. BTW) per Deelnemer per jaar.

- Offerte- / Factuurnummer (Opdrachtnemer);
- Inkoop opdrachtnummer / Bestelreferentie (Deelnemer);
- Besteldatum;
- Per Huurcontract:
 - o Milieu Impact:
 - CO2 Footprint Product LCA);
 - CO2 Compensatie;
 - Afval Compensatie.
 - Ecolabel (bijv. TCO, Nordic Swan, EPEAT, etc)
 - Hergebruikt/Refurbished/Remanufactured (R): [Ja / Nee]
 - Welk percentage van de ingenomen producten is klaargemaakt voor hergebruik resp. herinzet;
 - Welk percentage van de ingenomen producten is gerecycled (inclusief de-assemblage);
 - o Aantal;
 - o Merk;
 - o Artikelnummer Opdrachtnemer / Leverancier (indien van toepassing);
 - o Korte omschrijving;
 - o Huurtermijn (start- & einddatum);
 - o Eenmalige kosten (indien van toepassing);
 - o Periodieke kosten (indien van toepassing);
- Totale kosten (exclusief & inclusief BTW);
- BTW tarief.

2.3 Garantieafhandeling

Doel

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

Aggregatieniveaus

1. CCM; niveau: (Raam)Overeenkomst (incl. Nadere Overeenkomst (NOK));
2. DCM resp. SI (System Integrator); niveau: Nadere Overeenkomst (NOK));

Frequentie

- Maandelijks.

Verplichte rapportage-items

- Referentie Incident (en);
- Duur reparatie;
- Aantal vervangen & teruggenomen Producten.

De volgende rapportage-items zijn aan Deelnemer om met Opdrachtnemer / Leverancier af te stemmen voor rapportage, zodat een optimale aansluiting op de processen bij de Deelnemer bestaat.

Next Business Day (NBD)-response

- Aantal gevraagde NBD-response;
- Referentie van Producten / Diensten / Programmatuur, waarvoor NBD-response is gevraagd;
- Gerealiseerde NBD-response.

Paraaf Hoofdpdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.4 Service- & Incidentrapportage (Koop & Huur)

Doel

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

Aggregatieniveaus

1. CCM; niveau: (Raam)Overeenkomst (incl. Nadere Overeenkomst (NOK));
2. DCM resp. SI (System Integrator); niveau: Nadere Overeenkomst (NOK);

Frequentie

- Maandelijks.

Verplichte rapportage-items

1. Administratieve desk

- Begin- & einddatum van de rapportageperiode;
- Aantal contactmomenten, betrekking hebbend op:
 - o Offerteaanvragen;
 - o Bestellingen;
 - o Leveringen;
 - o Facturen;
 - o Wijzigingen;
 - o Escalaties.
- Gemiddelde reactiesnelheid telefonische meldingen;
- Gemiddelde reactiesnelheid e-mail meldingen.

2. Service desk

- Begin- & einddatum van de rapportageperiode;
- Overzicht alle Incidenten & Storingen (incl. oorzaak en korte toelichting);
- Gemiddelde reactiesnelheid telefonische meldingen;
- Gemiddelde reactiesnelheid e-mail meldingen;
- Overzicht van alle Problemen met de volgende kenmerken:
 - o Omschrijving,
 - o Gerelateerde Incidenten / Storingen,
 - o Opgelost [Ja / Nee],
 - o Oplossing (incl. referentie naar RCA).

3. Incidentafhandeling

- Begin- & einddatum van de rapportageperiode;
- Overzicht van aantal Incidenten, die zijn opgelost binnen de oplostijd;
- Overzicht niet tijdig opgeloste en afgesloten Incidenten, onderverdeeld naar prioriteit (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop, Oplostijd & maatregel voorkoming;
- Overzicht openstaande Incidenten onderverdeeld naar prioriteit (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop en laatste status;
- Het Service Credit percentage, indien de Norm voor oplostijden is overschreden;
- Berekening totale Service Credit.

De volgende rapportage-items zijn aan Deelnemer om met Opdrachtnemer / Leverancier af te stemmen voor rapportage, zodat een optimale aansluiting op de processen bij de Deelnemer bestaat.

a. Leveringen

- *Overzicht levering Product / Dienst / Programmatuur, waarvan de norm is overschreden met daarbij het Service Credit percentage en het absolute kortingsbedrag;*
 - *Overzicht levering Product / Dienst / Programmatuur per (bulk)bestelling met afwijking gerealiseerde levertijd t.o.v. afgesproken levertijd (ETA; Estimate Time of Arrival);*
 - *Berekening totale Service Credit;*
- b. Reparaties
Deelnemer en Opdrachtnemer leggen in de DAP Deelnemer frequentie en vorm vast. In de rapportage zelf staat minimaal vermeld:
- *Serienummer;*
 - *Geconstateerd Gebrek;*
 - *Advies/oplossing reparatie;*
 - *Datum akkoord Deelnemer;*
 - *Datum reparatie gereed;*
 - *Kosten van de reparatie (indien geen garantie).*
- c. DOA's (Dead on Arrival)
- *SLA parameter overschreden [Ja / Nee];*
 - *Berekening totale Service Credit.*
- d. Beschikbaarheid Webshop
- *Incidenten, waardoor de webshop niet beschikbaar was (incl. gepland onderhoud):*
 - o *Referentie Incident;*
 - o *Tijdstip storing gedetecteerd & hersteld;*
 - o *Duur storing / uitgevoerde werkzaamheden (bij gepland onderhoud);*
 - o *Korte omschrijving reden 'onbeschikbaar'.*
 - *Berekening totale Service Credit.*

2.5 Trend Rapportage

Doel

- Dynamisch monitoren;
- Signaleren van trends;
- Basis voor managementinformatie.

Let op:

Aanleveren van trendrapportage uitsluitend aan CCM.

Aggregatieniveaus

1. CCM; (Raam)Overeenkomst (incl. Nadere Overeenkomst (NOK)).

Frequentie

- Per 3 maanden (kwartaal).

Verplichte rapportage-items

- Trendgegevens uit reeds voorhanden zijnde informatie (bijv. Top5 merken per Deelnemer, Aantal devices per merk / Deelnemer, CO2 footprint per merk / Deelnemer / device);
- Af te stemmen tussen Opdrachtnemer / Leverancier en CCM.

2.6 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Doel

- Monitoren van:
 - o Bijdrage aan de realisatie van klimaatdoelen (o.a. CO2 reductie);

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- EcoVadis score Opdrachtnemer;
 - CO2 Compensatie en Afvalcompensatie (E-Waste);
 - Controle op de inzet en naleving van ISV voorwaarde conform;
 - Controle uitvoering van Social Return voorwaarde conform.
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus

1. CCM; (Raam)Overeenkomst (incl. Nadere Overeenkomst (NOK)).

Frequentie

- Jaarlijks.
De rapportage wordt op de 1^e Werkdag in februari van elk kalenderjaar ter beschikking gesteld.

Verplichte rapportage-items

1. Klimaat:

- de totale CO2 uitstoot van alle geleverde Producten (inclusief levering van producten binnen Huur) over het voorgaande kalenderjaar;
- de totale gerealiseerde CO2 reductie van het voorgaande kalenderjaar ten opzichte van de periode kalenderjaar minus 1 jaar (bijv. reductie in 2021 t.o.v. CO2 uitstoot 2020);
- de procentuele CO2 reductie (cumulatief) van het voorgaande kalenderjaar ten opzichte van het Nederlandse Klimaatakkoord, uitgaande van een lineaire reductie in de periode 2019 t/m 2030³;

2. CO2 Compensatie:

- het contract met de aanbieder van de CO2-compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder;
- vermelding van de gebruikte certificeringen (bijv. Gold Standard) en de daaraan gekoppelde projecten;
- bijdrage aan het realiseren van minimaal drie relevante Sustainable Development Goals (SDG's)⁴;
- onafhankelijke jaarlijkse verificatie van de totale hoeveelheid gecompenseerde CO2 over het voorgaande kalenderjaar;

3. Afval Compensatie (E-Waste):

- het contract met de aanbieder van de Afval Compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder;
- onafhankelijke jaarlijkse verificatie waaruit blijkt dat afvalcompensatie van de geleverde laptops, tablets en smartphones plaatsvindt;
- aantal ingezamelde devices inclusief (verwachte) afleverdatum in Europa;
- reductie van e-waste in kilogram (kg);
- de teruggewonnen grondstoffen (naam, afkorting en vermelden indien aanwezig op de EC lijst van [30 critical raw materials](#) (CRM) inclusief gewicht in (kilo)gram ((k)g);
- resultaten ten aanzien van verminderde milieuschade;

³ 49% conform het Nederlandse Klimaatakkoord en de meest recente [CBS gegevens](#) (4% CO2 reductie in 2019).

⁴ Relevante SDG's ten aanzien van deze aanbesteding zijn: 3, 4, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15 en 16.

- resultaten ten aanzien van lokale werkgelegenheid en waarborging van internationale mensenrechten;
4. Ecovadis
 - de EcoVadis score van Opdrachtnemer;
 5. Internationale Sociale Voorwaarden:
 - Zie voor de verplichte rapportage-items: Bijlage 14 - Internationale Sociale Voorwaarden (kop 3, 'Jaarlijkse rapportage').
 6. Social Return
 1. Rapportage items over de gehaalde waarde van de Loonsom (zie: Bijlage 2, 16.6.1):
 - Omzet (excl. BTW) gerelateerd aan dienstverlening met een arbeidscomponent;
 - Besteed deel van de omzet (excl. BTW) gerelateerd aan dienstverlening met een arbeidscomponent, aan extra werk (ervarings-) plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt en uitvoering geven aan de Participatiewet;
 - Percentage besteed deel van de omzet (excl. BTW) gerelateerd aan dienstverlening met een arbeidscomponent, aan extra werk (ervarings-) plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.
 2. Rapportage items over de uitvoer van Social Return op basis van een verantwoordingsformulier (zie: Bijlage 2, E.16.6.3):
 - 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.);

Format

- Vrije keuze. Voor Social Return kan worden gekozen voor het format 'Verantwoordelijkheidsformulier Social Return', zoals hieronder is opgenomen.

Toelichting

De Opdrachtgever controleert de uitvoering van Social Return voorwaarde met het Verantwoordingsformulier. De Opdrachtnemer / Leverancier verstrekt jaarlijks dit formulier aan de Opdrachtgever en geeft aan dat hij aan het overeengekomen percentage heeft voldaan en de ingezette arbeidskracht(en) een Social Return indicatie heeft.

Op overeenkomsten met Social Return vindt jaarlijks extra controle plaats met een steekproef.

Als de overeenkomst met Opdrachtnemer / Leverancier in de steekproef zit dan krijgt de Opdrachtnemer / Leverancier het verzoek om inzage te verlenen in de arbeidsovereenkomsten van de ingezette Social Return werknemers. Tevens zal dan worden gevraagd om informatie te geven over de wijze van begeleiding en uw ervaringen met de inzet van het instrument.

Verantwoordingsformulier Social Return

(art.25 van de (Raam)Overeenkomst)

Periode inzet <i>[van...tot]</i>	Persoon	Indicatie ingezette arbeidskracht <i>(bijv. WWB, WSW, WIA, etc.)</i>	Wervingskanaal <i>(bijv. gemeente, UWV, etc.)</i>	Over deze periode gehaalde waarde van de omzet gerelateerd aan de Diensten met een arbeidscomponent <i>(excl. BTW)</i> [€/uren]	Cumulatief [€/uren]	Nog te realiseren [€/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.

Akkoord

[Opdrachtnemer / Leverancier] verklaart hierbij dat zij voldoet aan haar verplichting voor Social Return.

Deze verplichting staat in artikel 25 van de (Raam)Overeenkomst IWR2021|WpHW [...naam contract...], [...Kenmerk...].

Ondertekening

<i>Naam organisatie</i>	
<i>Naam Ondertekeningbevoegde</i>	
<i>Datum</i>	
<i>Handtekening</i>	

Paraaf Hoofdpdrachtgever:

Paraaf Wederpartij: