



Bijlage 10 Standaard Rapportages

IWR2021 | Werkplekhardware | Diensten

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.2
Referentie: IUC 202006119-5

Inhoud

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

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.

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

Doel

- Monitoren van:
 - o 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 Diensten met minimaal de volgende gegevens:

- Deelnemer; Opdrachtnemer / Leverancier gebruikt de naamomschrijving, zoals opgenomen in Bijlage 13 - Deelnemers;
- Offerte- / Factuurnummer (Opdrachtnemer);
- Inkoop opdrachtnummer / Bestelreferentie (Deelnemer);
- Besteldatum;
- Bevestigingsdatum & levertijd;
- Per Dienst
 - o Verwervingsmethode
 - o Milieu Impact:
 - Inzet zero-emissie en/of CO2 neutraal vervoer, transport en bezorging;
 - o Aantal;
 - o EcoVadis score onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden);
 - o Leverdatum;

- Artikelnummer Opdrachtnemer / Leverancier (indien van toepassing);
- Korte omschrijving;
- Garantietermijn (start- & einddatum);
- Eenmalige kosten (indien van toepassing);
- Periodieke kosten (indien van toepassing);
- Totale kosten (exclusief & inclusief BTW);
- Maximale financiële geraamde waarde NOK;
- 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 Diensten, waarvoor NBD-response is gevraagd;
- Gerealiseerde NBD-response.

2.4 Service- & Incidentrapportage

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. Servicedesk

- 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).
2. 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 Dienst, waarvan de norm is overschreden met daarbij het Service Credit percentage en het absolute kortingsbedrag;*
- *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).*

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 (CO2 footprint dienstverlening / Deelnemer / Diensten);
- 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);
 - o EcoVadis score Opdrachtnemer van onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) ;
 - o Controle inzet zero-emissie en CO2-neutraal vervoer, transport en bezorging;
 - o Controle op de inzet en naleving van ISV voorwaarde conform;
 - o 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:

- Niet van toepassing.

2. CO2 Compensatie:

- Niet van toepassing.

3. Vervoer en transport (specifieke onderwerpen alleen verplicht bij conformering wensen):

- Opdrachtnemer levert per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette voertuigen per rit, waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen:
- o Zero-emissievoertuigen (categorieën M1, M2 en N1);
 - o schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO2/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden);
 - o overige voertuigen (overige voertuigcategorieën);
 - Indien er gebruik gemaakt is van een door de Rijksoverheid gecontracteerde logistieke hub dient dit te worden vermeld;
 - Overzicht van de inzet van CO2-Neutrale voertuigen, (thuis)bezorging en transport door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland voor de uitvoering van de opdracht conform E.16.2.16;
 - Overzicht van het aantal zero emissie last mile transport -en bezorging (bijv. fietstransporten) die voor de uitvoering van de opdracht (inclusief van eventuele onderaannemers) worden ingezet conform E.16.2.17;
 - Verificatie:
 - o Overzicht van de voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen met daarin minimaal het merk, type, kentekennummer, de voertuigcategorie (M1, M2, N1 en overig) en het type brandstof vermeld;
 - o Een orderbevestiging van een nieuw verworven, maar nog niet geleverd voertuig;
 - o Aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet.

4. Ecovadis

- o EcoVadis score Opdrachtnemer en van onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden);

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>	