

DOOR OPDRACHTNEMER AAN OPDRACHTGEVER OP TE LEVEREN RAPPORTAGES TIJDENS DE DUUR VAN DE OVEREENKOMST				
#	Onderwerp	Onderdeel	Frequentie	# eis PVE
001	Exclusief geplande onderhoudswerkzaamheden kent de oplossing inclusief hosting en koppelvlakken een beschikbaarheid van minimaal 98%, waarover door de opdrachtnemer vierwekelijks in minuten wordt gerapporteerd aan de opdrachtgever.	Contractmanagement	vierwekelijks	DI.02
002	De opdrachtgever ontvangt van de opdrachtnemer vierwekelijks een rapportage over het aantal ingediende vragen, incidenten (inclusief gebreken en storingen) en wijzigingsverzoeken, waarin tenminste de doorlooptijden van aanmelden tot oplossen zijn opgenomen.	Contractmanagement	vierwekelijks	DI.09
003	Opdrachtnemer rapporteert tijdens de periodieke contractmanagementoverleggen de voortgang van de overeenkomst. Dit rapport bestaat minimaal uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verslag van de algemene en klantspecifieke werkzaamheden en/of wijzigingen van afgelopen periode;</li> <li>- Resultaten van de afspraken zoals overeengekomen in de SLA waaronder risicobeheersing en KPI's;</li> <li>- Te verwachte voortgang voor mogelijke, uit te voeren werkzaamheden voor de komende periode;</li> <li>- Opmerkingen, waaronder eventuele overige aandachtspunten voor de komende periode.</li> </ul>	Contractmanagement	1 week voor contractmanagement-overleg	OV.04
004	Opdrachtnemer rapporteert tijdens de periodieke coördinatievergaderingen de voortgang van de werkzaamheden. Dit rapport bestaat minimaal uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Weergeven projectstatus;</li> <li>- Verslag van de werkzaamheden van afgelopen periode;</li> <li>- Eventueel een bijgewerkte planning;</li> <li>- Te verwachte voortgang voor uit te voeren werkzaamheden voor de komende periode;</li> <li>- Voortgang van voldoen aan eisen en wensen, incl. eventueel genomen maatregelen;</li> <li>- Opmerkingen, waaronder eventuele aandachtspunten voor de komende periode.</li> </ul>	Projectmanagement	1 week voor projectmanagement-overleg	IM.05

<b>INCIDENTAFHANDELING</b>			
<b>Urgentie</b>	<b>Impact</b>	<b>Reactietijd</b>	<b>Oplostijd</b>
Zeer hoog	De voorziening is in het geheel of voor een kritisch onderdeel niet bruikbaar. Raakt alle interne en externe gebruikers.	2 kantooruren	1 werkdag
Hoog	De voorziening vertoont ernstig verlies van functionaliteit, maar kan nog worden gebruikt. Raakt alle interne gebruikers.	4 kantooruren	2 werkdagen
Normaal	De voorziening vertoont hinderlijke storingen of gebreken. Raakt de gebruikers van een cluster, programma of proces.	8 kantooruren	5 werkdagen
Laag	De voorziening vertoont hinderlijke storingen of gebreken. Raakt enkele gebruikers	8 kantooruren	15 werkdagen

INDICATIE STANDAARD GEBRUIKERSRAPPORTAGES WL				
#	Onderwerp	Doel	Frequentie behoefte	Data (minimaal)
01	Meldingen inkoopbehoefte	Weergave van alle inkoopbehoefte-meldingen	Per kwartaal aan de inkoopadviseurs + op afroep voor iedereen	Datum melding inkoopbehoefte / onderwerp opdracht / zaaknummer / status / type opdracht (levering, dienst of werk) / betrokkenen bij inkoop of aanbesteding: naam aanvrager, functie aanvrager, cluster of programma aanvrager, naam adviseur inkoop, naam externe adviseur en bedrijf externe adviseur / naam budgethouder / geraamde opdrachtwaarde excl. btw / voldoende budget (ja of nee) / kostensoort / projectnummer of werkplanproduct / duur van de opdracht / aanleiding (nieuwe of bestaande inkoopbehoefte of verlenging contract) / duurzaamheidscriteria (ja of nee) / voorgeschreven aanbestedingsprocedure / gekozen procedure / afgeweken van inkoopbeleid (ja+toelichting of nee) / verwerking persoonsgegevens (ja of nee) / type gunningscriterium / integriteitsrisico (ja of nee) / Bij procedure meervoudig onderhands: motivatie keuze leveranciers
02	Afwijkingen inkoop- en aanbestedingsbeleid	Weergave van alle afgeweken inkopen	Per kwartaal aan de inkoopadviseurs + op afroep voor iedereen	Datum voorstel afwijking / onderwerp opdracht / zaaknummer / type opdracht (levering, dienst of werk) / betrokkenen bij afwijking: naam aanvrager, functie aanvrager, cluster of programma aanvrager, naam adviseur inkoop, naam adviseur juridische zaken, naam beoordelaar en functie beoordelaar / opdrachtwaarde excl. btw / voorgeschreven aanbestedingsprocedure / gekozen aanbestedingsprocedure / motivering afwijking / advies adviseur inkoop en/of adviseur juridische zaken (positief of negatief) / motivering advies adviseur inkoop en/of adviseur juridische zaken / akkoordverklaring beoordelaar (ja/nee)
03	Aanbestedingskalender lopend en toekomstig	Weergave van lopende en toekomstige aanbestedingstrajecten.	Per kwartaal aan de inkoopadviseurs + op afroep voor iedereen	Status (lopend of toekomstig) / zaaknummer / onderwerp opdracht / URL TenderNed / Startdatum interne voorbereiding / Publicatiedatum / Betrokkenen (cluster/programma/contactpersoon/inkoop adviseur) / aanbestedingsprocedure / geraamde opdrachtwaarde excl. BTW incl. opties / bijzonderheden en opmerkingen.
04	Aanbestedingskalender afgerond	Weergave van afgeronde aanbestedingstrajecten.	Per kwartaal aan de inkoopadviseurs + op afroep voor iedereen	Status (afgerond) / zaaknummer / onderwerp opdracht / URL TenderNed / Startdatum interne voorbereiding / Publicatiedatum / datum definitieve gunning / Betrokkenen (cluster/programma/contactpersoon/inkoop adviseur) / aanbestedingsprocedure / definitieve opdrachtwaarde excl. BTW incl. opties / bijzonderheden en opmerkingen.
05	Mogelijke opstart aanbesteding	Tijdige besluitvorming v.w.b. het starten van een aanbestedingstraject. Rapport laat alle contracten zien welke een uiterlijke opzegdatum of beëindigingsdatum hebben die tussen de 9 en 10 maanden in de toekomst ligt.	Per 1e van de maand aan de contractmanager + op afroep voor iedereen	Type contract / zaaknummer / naam leverancier / onderwerp contract / begin- en einddatum contract / mogelijke verlengingsopties / bijzonderheden bij verlenging / uiterlijke opzegdatum / bijzonderheden bij opzegging / financiële gegevens (omschrijving, termijnbedrag excl BTW) / type opdracht (levering, dienst of werk) / naam contactpers(o)n(en) intern / naam contactpers(o)n(en) leverancier
06	Uiterlijke opzegdatum over 6 maanden	Tijdige besluitvorming v.w.b. opzegging/onderhandelen/continueren. Rapport laat alle contracten zien welke een uiterlijke opzegdatum hebben die tussen de 6 en 7 maanden in de toekomst ligt.	Per 1e van de maand aan de contractmanager + op afroep voor iedereen	Type contract / zaaknummer / naam leverancier / onderwerp contract / begin- en einddatum contract / mogelijke verlengingsopties / bijzonderheden bij verlenging / uiterlijke opzegdatum / bijzonderheden bij opzegging / financiële gegevens (omschrijving, termijnbedrag excl BTW) / type opdracht (levering, dienst of werk) / naam contactpers(o)n(en) intern / naam contactpers(o)n(en) leverancier
07	Projectenkalender NOK's	Weergave van alle lopende en toekomstige NOK's gekoppeld aan één of meerdere raamovereenkomsten.	Per tweede maandag van iedere maand aan de contractmanagers NOK + per laatste werkdag van de maand aan alle opdrachtnemers van de ROK + op afroep voor iedereen	Zaaknummer, naam ROK, perceelnummer, omschrijving perceel, Omschrijving Nadere Overeenkomst, status (gepland, actueel, afgerond en geannuleerd) melddatum inkoopbehoefte, opdrachtnemer (n.t.b. of naam opdrachtnemer), gunning procedure (1 op 1 of minicompentie), toewijzing opdracht bij 1 op 1 (toerbeurt of afgeweken), toelichting bij toewijzing opdracht.
08	Overzicht NOK's	Weergave van alle geregistreerde NOK's	Op afroep voor iedereen	Zaaknummer, naam ROK, perceelnummer, omschrijving perceel, Omschrijving Nadere Overeenkomst, fasedatums, Naam contractmanager NOK opdrachtgever, Cluster IPM team, Gunningsprocedure, naam opdrachtnemer, opdrachtsom (incl en excl meerwerken), status (gepland, actueel, afgerond en geannuleerd)
09	Contactgegevens contractanten algemeen	Weergave van contactgegevens van contractanten voor het versturen van mailings.	Op afroep voor iedereen	NAW contractant, algemeen e-mailadres, algemeen telefoonnummer, afdeling algemeen, naam en functie algemene contactpersoon
10	Contactgegevens contractanten op contractniveau	Weergave van contactgegevens van contractanten op contractniveau voor het versturen van mailings.	Op afroep voor iedereen	NAW contractant, contract ID, contract type, naam contract, naam, functie, tel. en e-mail contactpersoon ON contract