



BIJLAGE 1e - Managementinformatie

Europese openbare Aanbesteding:

**Internationale (boedel)verhuisdiensten voor
personeel**

Kenmerk: IUC21-606

1 Managementrapportages

In deze bijlage staan de standaard rapportage-eisen. Naast deze standaard rapportages kunnen de Deelnemende organisaties ook verdieplingslagen en/of specifieke rapportagebehoeften hebben.

Opdrachtnemer bepaalt in overleg met Categoriemanagement Logistiek hoe de lay-out van de rapportages eruit ziet. Opdrachtnemer kan wegens voortschrijdend inzicht gedurende de looptijd van het contract ook voorstellen om de genoemde rapportagestromen inhoudelijk aan te passen na overeenstemming met categorie Logistiek. Het is in een dergelijk geval van belang dat de rapportage blijft voldoen aan de overeengekomen doelen die aan de rapportage ten grondslag liggen.

1.1 Doelgroepen

De volgende entiteiten ontvangen rapportages:

- Centraal Contractmanagement; Dit is de Opdrachtgever. De Categorie Logistiek Rijksoverheid voert het Strategische beheer over deze overeenkomst uit.
- Decentraal Contractmanagement; Dit zijn de Deelnemende organisaties die voeren het operationeel beheer uit.

1.2 Betrouwbaarheid

Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren van volledige en betrouwbare managementrapportages. Opdrachtnemer richt hiertoe een informatiesysteem in als bronsysteem van waaruit de rapportages gegenereerd worden. Opdrachtnemer zorgt dat de voor de rapportages benodigde actuele informatie, zoals bijvoorbeeld verhuisgegevens uit een transportmanagementsysteem. Bronsystemen zijn onder andere het rittenadministratie- en administratiesysteem.

1.3 Beschikbaarheid

Opdrachtnemer stelt de rapportages digitaal beschikbaar aan de voor de betreffende rapportage beoogde doelgroepen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien (10) werkdagen na afsluiting van de rapportageperiode de rapportage (inclusief onderliggende ruwe data per opdracht) is gedeeld met Opdrachtgever. Na inhoudelijk afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud.

1.4 Toegankelijkheid en vorm

Opdrachtnemer biedt een digitale (klant)platform aan toegespitst op verschillende gegevens die voortvloeien uit de geleverde diensten en rapportagebehoeften. Het is mogelijk om op basis van het rapportagesysteem een Excel- bestand of een te downloaden document te leveren die wij kunnen bewerken.

1.5 Afnamegegevens

Afnamegegevens	Toelichting
Doel	1. monitoren uitnutting overeenkomst; 2. prestatieverklaring; 3. basis voor managementinformatie.
Aggregatieniveaus:	1. overeenkomst; 2. deelnemende organisatie; 3. kostenplaats deelnemende organisatie; 4. product- en dienstniveau.

Het is mogelijk dat een Deelnemende organisatie het niet toestaat dat Opdrachtnemer de rapportage voor deze deelnemer digitaal beschikbaar stelt. Dit bijvoorbeeld in verband met de

vertrouwelijkheid van gegevens in de rapportage. Deze deelnemer ontvangt dan de rapportages zonder aanvullende kosten op een door de deelnemer te bepalen elektronische wijze of papier.

1.6 Rapportage-items

Managementrapportages over de geleverde diensten bevatten minimaal de volgende gegevens:

Hoofdonderdeel	Toelichting	Frequentie
Operationele rapportage (deels input voor factuurdetails)	Toelichting: Het bieden van managementrapportages toegespitst op alle benodigde gegevens voor een operationele rapportage en correcte facturatie op regelniveau per verhuisopdracht. De rapportage bevat een totaal overzicht waarin minimaal de volgende gegevens: <u>Algemeen</u> • opdrachtnummer/verhuissdossier; • datum van de verhuisopdracht; • naam deelnemende organisatie; • organisatiecode en -naam; • status van verhuizing; • adres, land en continenten herkomst (Origin); • adres, land en continenten bestemming (Destination); • Estimated Time of Arrival (ETA); • Departure Time Arrival (DTA); • percentage afwijking geplande en gerealiseerde Transit tijd. <u>Origin & Destination</u> • kosten (omzet) per verhuisopdracht Origin en Destination; • kosten (omzet) traject; • aantal te (deel)verhuizen kubieke meters (geschat en werkelijk); • pak- en laad datum c.q. data; • laaddatum en losdatum; • afwijking in percentage van het volume; • aantal te (deel)verhuizen kubieke meters in kubieke meters; • verhuisde Motorvoertuig(en) (separaat of bijgeladen); • naam uitvoerende onderaannemers in Origin en Destination; • alle overige informatie die van invloed kan zijn op de uiteindelijke eindafrekening van de verhuizing. <u>Zee- en luchtvracht</u> • kosten (omzet) van zee- en luchtvracht; • kosten (omzet) demurrage en detention; • aantal te (deel)verhuizen kubieke meters overzee (of kilogrammen Luchtvracht); • aantal 40 ft en 20 ft Container • aantal te verhuizen Motorvoertuig(en) (separaat of bijgeladen); • percentage beladingsgraad / overcapaciteit; • (lucht)haven en/of terminal Origin;	Per maand

	• (lucht)haven en/of terminal Destination; • naam van schip of vluchtnummer; • alle overige informatie die van invloed kan zijn op de uiteindelijke eindafrekening van de verhuizing. <u>Intra-Europees</u> • volume van de verhuisboedel in kubieke meters over de weg; • aantal gereden kilometers over de weg; • alle overige informatie die van invloed kan zijn op de uiteindelijke eindafrekening van de verhuizing. <u>Langdurige opslag & Storage in Transit</u> • inslag van de verhuisboedel in kubieke meters; • opslag van de verhuisboedel in kubieke meters; • uitslag van de verhuisboedel in kubieke meters; • inslag- en uitslagdatum van de verhuisboedel; • aantal dagen in storage in transit. <u>Verzekering</u> • kosten (omzet) van zee- en luchtvracht; • kosten (omzet) van over de weg; • kosten (omzet) van langdurige opslag; • verzekerde waarde van de boedel; • aantal verzekerde waarde van de high value. <u>Additionele diensten</u> • aantal kratten, bekratting, lift, parkeervergunning, waterbed, shuttles en ferry; • kosten (omzet) kratten, bekratting, lift, parkeervergunning, waterbed, shuttles en ferry; • alle overige informatie die van invloed kan zijn op de uiteindelijke eindafrekening van de verhuizing.	
Managementrapportage	Toelichting: Het bieden van managementrapportages toegespitst op alle benodigde gegevens voor contractmanagement. De rapportages dienen visueel weergegeven te worden door grafieken en tabellen. Deze rapportage bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Algemeen</u> • overzicht van uitnutting van de operationele rapportage, per kwartaal, cumulatief tot en met kwartaal en in vergelijking met vorig kwartaal en hetzelfde kwartaal vorig jaar; • aantal verhuizingen uitgesplitst per gebied. Hoeveel verhuizingen van Nederland naar continenten, hoeveel van continenten naar Nederland; • aantal gemiddelde kubieke meters per bestemming op het jaartotaal; • niet uitgevoerde verhuizingen (door annulering) als percentage van totaal en onderbouwing; <u>Sociaal & Duurzaam</u> • CO2 gecompenseerd volgens uitvoeringeis 95 • overzicht van voortgang van de invulling van Social Return;	Per kwartaal

	• uitstoot totaal (kilogram CO2e); • inzicht in de uitgevoerde opdrachten en de omzet van lokale onderaannemers op de eilanden Bonaire, Sint Eustatius, Saba, Curaçao, Aruba en Sint Maarten. <u>Facturatie</u> • openstaande factuurbedrag; • aantal nog openstaande facturen > 12 maanden in percentage; • kosten (omzet) die zijn doorbelast aan de te verhuizen medewerker; <u>Kritische Prestatie Indicatoren</u> • overzicht van KPI's met behaalde resultaten en verbeterplannen; • uptime/downtime informatiesysteem; • tevredenheid klachtenmelder (tevreden, neutraal, ontevreden) als % van totale klachten. <u>Schadeclaim:</u> • aantal schadeclaim; • status afhandeling; • datum Claim initiatie (inclusief rappel); • datum Claim afgehandeld; • doorlooptijd van een claim; • geclaimd bedrag; • uitbetaald bedrag schadeclaim. <u>Klachtenmanagement</u> • datum klacht initiatie (inclusief rappel); • korte omschrijving aard van de klacht; • datum klacht in behandeling genomen; • datum klacht afgehandeld; • doorlooptijd van de klacht; • aangedragen oplossing voor de klacht.	