

Connectiviteitsdiensten Rijk 2023

*CDR2023|Vaste & Mobiele Dataverbindingen
Laag capacitair
(VMDL)*

Bijlage 07 **Standaardrapportages**

Versie: 1.0 (definitief)

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	STANDAARD RAPPORTAGES	5
2.1	OMZETRAPPORATAGE	5
2.2	BESTELLEN, LEVERINGEN, ACCEPTATIE, FACTUREN (BLAF) RAPPORTAGE	5
2.3	SLA RAPPORTAGE	6
2.4	CMDB	7
2.5	PERFORMANCE & CAPACITEIT	7
2.6	ASSURANCE RAPPORTAGE	8
2.7	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN (MVO)	10

1 Inleiding

Deze Bijlage beschrijft hoe Inschrijver gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst rapporteert.

Opdrachtgever beschouwt deze rapportages als standaard rapportages en zijn daarmee onderdeel van de te leveren Prestatie. Dit betekent dat Inschrijver geen extra kosten voor standaard rapportages in rekening brengt.

Naast de standaard rapportages kunnen Deelnemers of de Categorie specifieke rapportagebehoeften hebben. Het invullen van dergelijke behoeften door Inschrijver is een Speciale dienst.

Inschrijver bepaalt zelf de lay-out van de standaard rapportages en kan Opdrachtgever voorstellen doen om standaard rapportages inhoudelijk aan te passen. Het is van belang dat de standaard rapportage blijft voldoen aan de tussen de hieronder genoemde partijen en Inschrijver overeengekomen rapportagedoelen.

Entiteiten

De volgende entiteiten zijn ontvanger van rapportages:

- De Categorie
 - o Centraal Contractmanagement (CCM).
- Deelnemer
 - o Decentraal Contractmanagement (DCM);
 - o System Integrator (SI).

Uitgangspunt is, dat:

- Deelnemer (DCM en SI) rapportages ontvangt beperkt tot die informatie, die betrekking heeft op de betreffende Deelnemer(s);
- de Categorie rapportages ontvangt met informatie, die het overzicht over alle Deelnemers geeft.
- Inschrijver gebruikt de naamomschrijving van een Deelnemer, zoals opgenomen in Bijlage 09 – Deelnemers.

Een aantal aspecten wordt per standaard rapportage aangegeven:

- Het doel van de rapportage,
- Het gebruiker niveau van de rapportage,
- De frequentie en vorm van beschikbaarheid, en
- De verplichte rapportage-items.

Voor alle rapportages is het volgende van toepassing:

Niveaus

Standaard rapportages worden op maximaal 4 niveaus geleverd:

- Niveau 1: de Categorie (CCM): informatie betreffende alle Deelnemers;
- Niveau 2: System Integrator: informatie betreffende één of enkele Deelnemer(s);
- Niveau 3: Deelnemer (DCM);
- Niveau 4: Dienst.

Inschrijver levert de Categorie te allen tijde standaard rapportages op het hoogste niveau en voorziet daarmee in de geconsolideerde rapportagebehoefte van de Categorie.

Een Deelnemer geeft zelf aan op welke niveaus hij standaard rapportages wenst te ontvangen afhankelijk hoe Deelnemer is georganiseerd. Een SI kan aan meerdere organisaties diensten leveren en wil de dienstverlening met bijbehorende rapportages onderling gescheiden houden. Een SI kan op niveau 3 meerdere Deelnemers toevoegen.

Inschrijver kan voorstellen doen om standaard rapportages inhoudelijk aan te passen. Het is in een dergelijk geval van belang dat de rapportage blijft voldoen aan doelen, zoals in hoofdstuk 2 van deze Bijlage zijn benoemd.

2 Standaard rapportages

2.1 Omzetrapportage

Doel:

- Monitoren van:
 - o (Financiële) benutting ROK en NOK-en gefactureerde waarde;
 - o Lopende bestellingen inclusief de financiële waarde;
- Basis voor managementinformatie.

Niveaus:

- Niveau 1

Frequentie:

- Maandelijks

Verplichte rapportage-items:

De volgende rapportage-items dienen zowel te worden opgegeven voor de betreffende rapportagem maand als cumulatief voor de periode tot en met de betreffende rapportagem maand:

- Geconsolideerde omzet van de ROK. Consolideren impliceert dat alle NOK bedragen worden opgeteld zonder inzicht in onderliggende, afzonderlijke omzet op NOK niveau;
- Inschrijver dient per NOK de omzet te leveren, waarbij tevens de eenmalige kosten (indien van toepassing) en periodieke kosten worden aangegeven;
- Bedragen dienen inclusief en exclusief BTW te worden vermeld alsmede het toegepast BTW tarief.

2.2 Bestellen, Leveringen, Acceptatie, Facturen (BLAF) rapportage

Doel:

- Monitoren van Bestellen, Leveringen, Accepteren en Factureren van Diensten/Producten;
- Basis voor managementinformatie.

Niveaus:

- Niveau 2
- Niveau 3
- Niveau 4

Frequentie:

- Maandelijks en niet later dan de 10e van elke maand.

Verplichte rapportage-items

De volgende rapportage-items dienen te worden opgegeven voor de betreffende rapportagem maand:

- Uit de PDC geleverde Basis- en Additionele diensten:
 - * het aantal en type geleverde Diensten;
 - * het aantal en type beëindigde Diensten.
- Indien een Speciale dienst aanvullend minimaal de volgende gegevens:
 - * Korte omschrijving & artikelnummer Inschrijver (indien van toepassing) van de Speciale dienst;
 - * Referentie/Kenmerk Speciale dienst;
- Offerte- / Factuurnummer (Inschrijver);
- Inkoop- resp. Opdrachtnummer / Bestelreferentie (Deelnemer);
- Bestel- & bevestigingsdatum;
- Levertijd & -datum;
- Locatiegegevens (postcode/adres en/of BAG-viewer aanduiding en/of geografische/GPS coördinaat, ruimte, rack, gegevens ISRA punt, contactpersoon);

- Locatiegegevens B-locatie (indien van toepassing).

2.3 SLA rapportage

Doel:

- Monitoren van de Dienstverlening;
- Monitoren SLA parameters & KPI's;
- Ondersteunen bij escalatieproces;
- Basis voor managementinformatie.

Niveaus:

- Niveau 2
- Niveau 3
- Niveau 4

Frequentie:

- Maandelijks

Verplichte rapportage-items:

a. Incidentafhandeling:

- Begin- & einddatum van de rapportageperiode;
- Overzicht van aantal Incidenten, ingericht op:
 - * Incidenten, die tot 'niet beschikbaar zijn' of 'verminderd beschikbaar' van een Dienst hebben geleid:
 - o Referentie Incident;
 - o Referentie Dienst;
 - o Omschrijving;
 - o Tijdstip 'Storing Dienst gedetecteerd';
 - o Tijdstip 'Dienst hersteld';
 - * Gemiddelde reactiesnelheid meldingen;
 - * Opgelost binnen de Oplostijd;
 - * Niet opgelost binnen de Oplostijd;
 - * Oplossing (incl. referentie naar RCA);
 - * Totaal aantal meldingen Incidenten, onderverdeeld naar prioriteit van de Incidenten (Prioriteit 1, 2, IB incidenten en ernstige IB incidenten);
 - * Afgesloten Incidenten, onderverdeeld naar prioriteit (Prioriteit 1 en 2) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop, Oplostijd & maatregel voorkoming;
 - * De Service Credit percentages en kortingsbedrag, indien de norm voor Oplostijden prioriteit 1 is overschreden;
 - * Overzicht & percentage van het aantal incidenten met prioriteit 2, die zijn opgelost binnen de Oplostijd van 8 uur en 1 Werkdag;
 - * De Service Credit percentages, indien de norm voor Oplostijden prioriteit 2 is overschreden;
 - * Overzicht & percentage van het aantal IB incidenten en IB incidenten Ernstig, die zijn opgelost binnen de Oplostijd van 8 uur en 1 Werkdag;
 - * Overzicht & percentage van het aantal IB incidenten en IB incidenten Ernstig, die zijn opgelost binnen de reactietijd van 10 en 60 minuten.

b. Levering:

- * De levering van verbindingen, waarvan de norm van de levertijd is overschreden met daarbij het Service Credit percentage en het absolute kortingsbedrag.

2.4 CMDB

Doel:

- Inzicht verschaffen in configuratiegegevens aangaande de aan de Deelnemer geleverde Diensten.

Niveaus:

- Niveau 2
- Niveau 3
- Niveau 4

Frequentie:

- De data is niet ouder dan 24 uur en is elk moment te raadplegen via het OSM-Portaal.

Verplichte rapportage-items

a. Voor de vaste dataverbindingen:

- Unieke identificatie Inschrijver (Lijn-ID, lijnbenaming)
- Unieke door Deelnemer op te geven identificatie;
- Door Deelnemer op te geven (organisatie)niveaus (per afdeling, kostenplaats en dergelijke);
- Locatiegegevens (postcode/adres en/of BAG-viewer aanduiding en/of Geografische/GPS coördinaat, ruimte, rack, gegevens ISRA punt, contactpersoon);
- Locatiegegevens B-locatie (indien van toepassing)
- Omschrijving van de afgenomen Dienstverlening (PDC en/of offerte codes, Beheerprofiel, afgenomen Bandbreedte);
- Datum aanvang Dienstverlening;
- Configuratie informatie: Type aanduiding van de geïnstalleerde CPE('s), relevante IP, VLAN & VRF nummers;
- Status (in bedrijf, in onderhoud, definitief buiten gebruik).

b. Voor de mobiele dataverbindingen:

- Unieke identificatie Inschrijver (Telefoonnummer);
- Unieke door Deelnemer op te geven identificatie;
- Door Deelnemer op te geven (organisatie)niveaus (per afdeling, kostenplaats en dergelijke);
- Omschrijving van de afgenomen Dienstverlening (PDC en offerte codes, Beheerprofiel);
- Configuratie informatie: APN gegevens.

2.5 Performance & Capaciteit

Doel:

- Monitoring performance en capaciteit;
- Ondersteunen bij oplossen (technische) problemen;
- Prestatieverklaring.

Niveaus:

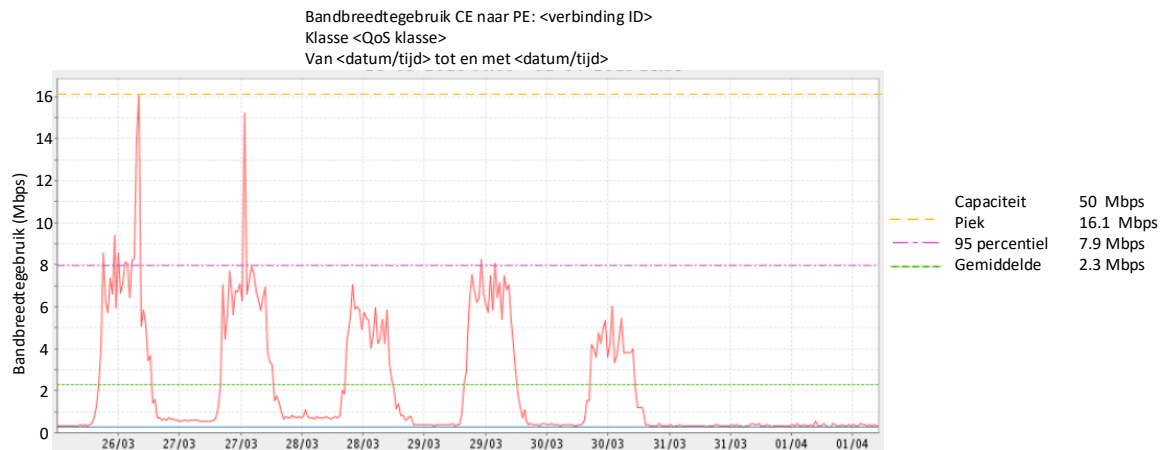
- Niveau 2
- Niveau 3
- Niveau 4

Frequentie:

- Op verzoek van Deelnemer.

Verplichte rapportage-items (per verbinding):

- Bandbreedtegebruik, gemeten in intervallen van 1 minuten of minder inclusief grafieken waarin het verkeersverloop over de gekozen periode (uur, dag, week) goed zichtbaar is samen met de 95% percentiel waarde, de gemiddelde waarde en de piekwaarde (zie Figuur 1 als voorbeeld);



Figuur 1, Voorbeeld van een bandbreedtegebruik rapportage. Dit is een weekgrafiek met goed zichtbaar 95 percentiel, gemiddelde en piek waarden.

- IPTD (IP Packet Transfer Delay), uitgedrukt in milliseconden, gemeten van een aansluitpunt naar een centraal referentiesysteem in het netwerk in intervallen van 1 minuut of minder inclusief grafieken waarin het IPTD over de gekozen periode (uur, dag, week) goed zichtbaar is;
- IPDV (IP Packet Delay Variation), uitgedrukt in milliseconden, gemeten van een aansluitpunt naar een centraal referentiesysteem in het netwerk in intervallen van 1 minuut of minder inclusief grafieken waarin het IPDV over de gekozen periode (uur, dag, week) goed zichtbaar is;
- IPLR (IP Packet Loss Rate), uitgedrukt in een percentage, gemeten van een aansluitpunt naar een centraal referentiesysteem in het netwerk in intervallen van 1 minuut of minder inclusief grafieken waarin het IPLR over de gekozen periode (uur, dag, week) goed zichtbaar is.

2.6 Assurance rapportage

Doel:

- Borgen dat Inschrijver de processen, die ten grondslag liggen aan de levering van de Diensten, beheerst en betrouwbaar uitvoert in overeenstemming met de Raamovereenkomst, Nadere Overeenkomsten, en wet- en regelgeving.

Niveaus:

- Niveau 1

Frequentie:

- Jaarlijks (vanaf einde van het eerste contractjaar en na opvragen door de Categorie). Inschrijver is verplicht jaarlijks zorg te dragen voor een assurance rapportage.

Verplichte rapportage-items:

- Beveiligingsorganisatie & beveiligingsbeleid;
- SLA parameters;
- Het is aan Inschrijver te bepalen welke techniek, methode, proces of activiteit Inschrijver hanteert om levering conform SLA-paramaters te waarborgen;
- Facturatie;
- Rapportages.

Toelichting:

De door Inschrijver geleverde Diensten zijn een essentiële schakel in de kernactiviteiten van de Deelnemers.

De assurance rapportage is:

- Een jaarlijkse 'Third Party Mededeling' (TPM) betreffende opzet, bestaan en werking van de geleverde Diensten;
- Een verklaring van een ter zake deskundige en onafhankelijke auditor;

- De assurance rapportage is opgesteld in de Nederlandse taal;
- Elektronisch (bewerkbaar) document (w.o. een PDF).

De assurance rapportage wordt uitgevoerd conform de NOREA Richtlijn 3000 voor assurance-opdrachten door IT-auditors.

Het normenkader voor de assurance rapportage is de Raamovereenkomst, Nadere Overeenkomsten en de normkaders, die Inschrijver hanteert om zeker te stellen dat wordt voldaan aan de overeengekomen Dienstverlening.

2.7 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Doel:

- Monitoren van:
 - * Bijdrage aan de realisatie van klimaatdoelen;
 - * EcoVadis score Inschrijver;
 - * Controle op de inzet en naleving van ISV voorwaarde;
 - * Controle uitvoering van Social Return voorwaarde.
- Basis voor managementinformatie.

Niveaus:

- Niveau 1

Frequentie:

- Jaarlijks, binnen halfjaar na afsluiting van het kalenderjaar.

Verplichte rapportage-items:

a. Klimaat:

- Te rapporteren op plan van aanpak klimaatneutraal transport ;
- Te rapporteren op de status van de SBT-doelstelling op CO2 reductie;
- De status van de net-zero doelstelling (indien geconformeerd);
- De CO2 footprint van zowel de uitgevraagde CPE apparatuur als aangelegde glasvezelverbindingen onder CDR2023|VMDL (indien geconformeerd).

b. Circulariteit:

- De reductie van het primaire verpakkingsmateriaal van eco-SIMkaarten (indien geconformeerd);
- De reductie van het secundaire verpakkingsmateriaal van eco-SIMkaarten (indien geconformeerd);
- Te rapporteren op critical raw materials in de toeleveringsketen;
- Hoe Inschrijver op een hoogwaardigere manier glasvezel verwerkt (indien geconformeerd);
- Rapporteren op e-waste doelstelling van Inschrijver (indien geconformeerd).

c. Ecovadis:

- De EcoVadis score van Inschrijver;
- Een overzicht van de Ecovadis scores van door Inschrijver geleverde producten op aggregatieniveau 'merk'.

d. Ketenverantwoordelijkheid:

- Te rapporteren conform D-E64 t/m D-E66 in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.

e. Social return

- De voortgang van de social return waarde in % van het FTE-werknemersbestand;
- Totaal aantal ingezette Social Return medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG);
- Periode van inzet Social Return medewerkers;
- Indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.).

Toelichting social return rapportage:

Inschrijver gebruikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een verantwoordingsformulier. Dit verantwoordingsformulier verstrekt Inschrijver aan de Categorie. De Categorie controleert de uitvoering van social return voorwaarde met het verantwoordingsformulier.

Opdrachtgever doet jaarlijks steekproefgewijs een extra controle op overeenkomsten met marktpartijen, waarin social return is opgenomen. Als de Raamovereenkomst met Inschrijver in de steekproef zit, krijgt Inschrijver het verzoek van de Categorie om inzage te verlenen in

de arbeidsovereenkomsten van de ingezette social return werknemers. De Categorie vraagt in dat geval om informatie te geven over de wijze van begeleiding.

Indien Inschrijver rapporteert conform Wizzr®, vervalt bovenstaande rapportagewijze.