



Bijlage 10

Standaard Rapportages

**IWR2023 | Werkplekhardware |
iOS, iPadOS & MacOS devices
(incl. optionele accessoires en
diensten)**

ICT Werkomgeving Rijk

Versie	definitief
Referentie	IUC 202303067

Inhoudsopgave

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	7
2.5	Trend Rapportage	9
3	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	10

1 Inleiding

Deze Bijlage beschrijft hoe de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 is een Speciale Dienst en gebeurt op offertebasis (zie: Bijlage 5 - Wijzigingsprocedure).

Opdrachtnemer maakt binnen 4 weken na datum start Raamovereenkomst templates voor de rapportages en legt deze voor aan CCM. Opdrachtnemer verwerkt eventuele wijzigingen binnen 2 weken na reactie CCM en Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de templates binnen 8 weken na datum start Raamovereenkomst door de CCM kunnen worden vastgesteld. De uitkomst is bindend en er kan geen verdere kostenverrekening plaatsvinden. 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).

Eisen aan het informatiesysteem en de rapportages

Het informatiesysteem en de rapportageverstrekking voldoen aan de volgende eisen:

- *Actueel, betrouwbaar en compleet*
Opdrachtnemer richt hiertoe een informatiesysteem in als bronsysteem van waaruit de rapportages worden gegenereerd;
- *Realtime beschikbaar*
Opdrachtnemer 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 beschikbare informatie en loopt niet langer dan 24 uur achter op de actualiteit.
- *Doorzoekbaar*
- *Toegankelijk op verschillende niveaus*
- *Downloadbaar*
Het is tenminste te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand en in PDF.

Aggregatieniveaus

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

Opdrachtnemer 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.

Uitzondering

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

Rapportagestromen

Met rapportagestromen worden de hierna beschreven standaard rapportages bedoeld.

Per rapportagestroom wordt 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.

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.

Verschijningsdata:

- Binnen tien Werkdagen volgend op de maand van maandelijkse rapportage waarover gerapporteerd wordt, stelt Opdrachtnemer de Rapportages beschikbaar, tenzij anders vermeld.

2.2 Rapportage Afname ('Spend') & Leveringen

Doel

- Monitoren van:
 - o de Proof Of Delivery (POD) op de Initiële uitvraag,
 - o (financiële) benutting ROK en NOK'n (gefactureerd),
 - o aangegane verplichting (nog niet gefactureerd), 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: Kostenplaats¹;
4. Ev. toe te voegen door Deelnemer.

Frequentie

- Per maand.

Verplichte rapportage-items

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

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

¹ Deelnemer resp. SI kan op aggregatieniveau 3 één of meerdere kostenplaatsen toevoegen.

- Offerte- / Factuurnummer (Opdrachtnemer);
- Inkoop opdrachtnummer / Bestelreferentie (Deelnemer);
- Besteldatum;
- Bevestigingsdatum & leverdatum;
- (in geval van huur en per Device) Ingangsdatum Huur, Huurperiode en Bruto Restwaarde, Huurbedragen;
- Per Product / Dienst / Programmatuur:
 - o Verwervingsmethode:
 - Koop (K) / Huur (H)
 - NOK (N) / Webshopbestelling (WB)²;
 - Webshop [Ja / Nee].
 - o Milieu Impact:
 - CO2 Footprint Product (LCA) [Kg CO2-eq];
 - CO2 Compensatie [Kg CO2-eq]
 - TCO Certified E-Waste Compensated (E.16.3.14) [Ja / Nee].
 - EPEAT Gold Rating [Ja / Nee]
 - Percentage recyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021);
 - De reparatiebaarheidsscore conform [Franse wetgeving](#);
 - Welk percentage van de ingenomen producten is klaargemaakt voor hergebruik resp. herinzet (**alleen KMR en bij inruilvoorstel**);
 - Welk percentage van de ingenomen producten is gerecycled (inclusief gerobotiseerde de-assemblage) (**alleen KMR en bij inruilvoorstel**).
 - o Aantal;
 - o Merk inclusief EcoVadis score;
 - o Leverdatum (en/of verwachte leverdatum);
 - o Artikelnummer Opdrachtnemer / Leverancier (indien van toepassing);
 - o Merk;
 - o Korte omschrijving;
 - o Garantietermijn (start- & einddatum);
 - o Aantal DOA's (Dead on Arrival):
 - Gemeld, en
 - Vervangen;
 - o Eenmalige kosten (indien van toepassing);
 - o Periodieke kosten (indien van toepassing);
- Totale kosten (exclusief & inclusief BTW);
- Spend (gefactureerde omzet excl BTW); en
- Spend (aangegane koop- en huurverplichtingen, excl BTW; nog te factureren).

2.3 Garantieafhandeling

Doel

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

² Webshopbestelling: bestelling in de webshop zonder dat aan die webshopbestelling een NOK ten grondslag ligt.

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 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.

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;

De volgende rapportage-items zijn aan Deelnemer om met Opdrachtnemer 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*
- *Berekening totale Service Credit;*

b. DOA's (Dead on Arrival)

- *SLA parameter overschreden [Ja / Nee];*
- *Berekening totale Service Credit.*

c. 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; Raamovereenkomst (incl. Nadere Overeenkomst (NOK)).

Frequentie

- Per maand.

Verplichte rapportage-items

Kwalitatieve rapportage van maximaal 1 A4 pagina. Op basis van reeds voorhanden zijnde informatie én inclusief vooruitblik naar de volgende periode (door extrapolatie).

- Af te stemmen tussen Opdrachtnemer en CCM.

3 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Doel

- Monitoren van:
 - o Algemene MVO thema's;
 - o Klimaat;
 - o Circulair;
 - o Milieu;
 - o Ketenverantwoordelijkheid (ISV);
 - o Diversiteit & Inclusie;
 - o Sociale Aspecten (Social Return).
- 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. Algemeen:
 - de EcoVadis score van Opdrachtnemer;
 - de Ecovadis score van onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden);
 - concrete bijdrage van Opdrachtnemer aan de realisatie van de relevante Sustainable Development Goals (SDG's).
2. 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 2024 t.o.v. CO2 uitstoot 2023);
 - de procentuele CO2 reductie (cumulatief) van het voorgaande kalenderjaar ten opzichte van het Nederlandse Klimaatakkoord en doelstellingen van de bedrijfsvoering van de Rijksoverheid (klimaatneutraal in 2030), uitgaande van een lineaire reductie in de periode 2019 t/m 2030³;
 - The Science Based Targets initiative (SBTi): rapportage over de status van de '[Near-Term Target](#)' met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs (W.16.2.6) en een [Net-Zero](#) doelstelling (W.16.2.7) en bewijs dat deze doelstellingen gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar zijn in de desbetreffende kolom van het [SBTi-Dashboard](#).

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

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

3. Circulair

- TCO Certified E-Waste Compensated:
 - o het contract met de aanbieder van de CO2-compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder;
 - o onafhankelijke jaarlijkse verificatie waaruit blijkt dat afvalcompensatie van de geleverde tablets;
 - o aantal ingezamelde devices inclusief (verwachte) afleverdatum in Europa;
 - o reductie van e-waste in kilogram (kg);
 - o 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);
 - o resultaten ten aanzien van verminderde milieuschade;
 - o resultaten ten aanzien van lokale werkgelegenheid en waarborging van internationale mensenrechten;
 - o bijdrage aan het realiseren van de relevante Sustainable Development Goals (SDG's);
- Verantwoorde ontginning (conflict)mineralen (bij conformering W.16.3.7):
 - o Opdrachtnemer levert bewijsmiddelen aan dat de in het Product aanwezige (conflict)mineralen in de toeleveringsketen op verantwoorde wijze worden ontgonnen, wordt dit hoger gewaardeerd.
 - o de [Responsible Minerals Assurance Process standaard](#) of een gelijkwaardige standaard;
 - o toets die voldoet aan de uitgangspunten van de [OECD Due Diligence Guidance](#) of gelijkwaardig.

4. Vervoer en transport:

- Opdrachtnemer levert conform E.16.2.18 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);

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

- Indien er gebruik gemaakt is van een door de Rijksoverheid gecontracteerde logistieke hub dient dit te worden vermeld;
 - Overzicht van het aantal fietstransporten die voor de uitvoering van de opdracht (inclusief van eventuele onderaannemers) worden ingezet conform E.16.2.17;
 - Verificatie:
 - o Afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen.
 - o Een orderbevestiging van een nieuw verworven, maar nog niet geleverd voertuig;
 - o Aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet.
5. Internationale Sociale Voorwaarden:
- Zie voor de verplichte rapportage-items: Bijlage 14 - Internationale Sociale Voorwaarden (kop 3, 'Jaarlijkse rapportage').
6. Diversiteit & Inclusie(bij conformering W.16.6.1):
- Jaarrapportage conform de vereisten van het Charter Diversiteit (opgesteld in Nederlandse of Engelse taal).
7. Social Return
1. Rapportage items over de gehaalde waarde van de Loonsom (zie: Bijlage 2, 16.7.1):
- 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.16.7.3):
- 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 'Verantwoordelijkheidstabel 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 [van...tot]	Persoon	Indicatie ingezette arbeidskracht (bijv. WWB, WSW, WIA, etc.)	Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV, etc.)	Over deze periode gehaalde waarde van de omzet gerelateerd aan de Diensten met een arbeidscomponent (excl. BTW) [€/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 verklaart hierbij dat zij voldoet aan haar verplichting voor Social Return.

Deze verplichting staat in artikel 25 van de Raamovereenkomst IWR2023|WpHW| iOS, iPadOS en MacOS.

Ondertekening

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