



Bijlage 10

Standaard Rapportages

IWR2024|Vaste telefonie

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.0
Referentie: IUC 202303067

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Rapportagestromen.....	5
2.1	Algemeen	5
2.2	Rapportage Afname ('Spend') gegevens	5
2.3	Gebruiksrapportage	6
2.4	Service- & Incidentrapportage	8
2.5	Root Cause Analysis	10
2.6	Trend Rapportage	10
2.7	Stoplichtrapportage.....	11
2.8	Migratierapportage.....	12
2.9	Performance- en capaciteitrapportage	12
2.10	Call Detail Records rapportage.....	13
2.11	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	14
3	Bijlage a Social Return.....	17
4	Bijlage b Root Cause Analysis	19

1 Inleiding

Deze Bijlage beschrijft hoe de Opdrachtnemer / Leverancier gedurende de looptijd van de Overeenkomst rapporteert. Opdrachtgever beschouwt deze rapportages als standaard rapportages. Deze 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 dat Opdrachtnemer alle informatie online beschikbaar stelt, de informatie doorzoekbaar is en tenminste te downloaden is in de vorm van per rapportagestroom één 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 beperkt zijn tot voor de Deelnemer relevante informatie.

Leverplicht

Standaard rapportages hoeven niet te worden geleverd, waar 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 (Bijvoorbeeld CSV of ODF).

2.2 Rapportage Afname ('Spend') gegevens

Doel

- Monitoren van:
 - o (financiële) benutting Overeenkomst
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus

1. CCM; niveau: Overeenkomst;
2. DCM resp. SI (System Integrator);
3. DCM resp. SI; niveau: Kostenplaats;
4. Ev. toe te voegen door Deelnemer.

Frequentie

- Per maand.

Verplichte rapportage-items

Geleverde Producten en Diensten met minimaal de volgende gegevens:

- Deelnemer; Opdrachtnemer gebruikt de naamomschrijving, zoals opgenomen in Bijlage 13 - Deelnemers;
- Geleverde Producten en (Speciale) Diensten met minimaal de volgende gegevens (voor de herkenbaarheid is de beschrijving van de Producten en Diensten dezelfde als de beschrijving in Bijlage 03 - Tarieflijst)
- Offerte- / Factuurnummer (Opdrachtnemer);
- Inkoop opdrachtnummer / Bestelreferentie (Deelnemer);
- Besteldatum;
- Bevestigingsdatum & levertijd;
 - o voorlopige plandatum;
 - o definitieve plandatum;
 - o maximale levertijd;
 - o datum geleverd;
 - o korte omschrijving Dienst;
 - o eenmalige kosten (indien van toepassing) per Dienst;

- periodieke kosten (indien van toepassing) per Dienst;
- totale kosten exclusief BTW;
- totale kosten inclusief BTW;
- BTW-tarief;
- Per Dienst, per locatie
 - Aantal aangevraagde Diensten, per Dienst gespecificeerd, afgelopen rapportagemaand;
 - Aantal aangevraagde Speciale Diensten, per Dienst gespecificeerd, (zoals opgenomen in bijlage 5 – Wijzigingsprocedure);
 - Aantal geleverde Diensten, per Dienst gespecificeerd, afgelopen rapportagemaand;
 - Aantal geleverde Speciale Diensten, per Dienst gespecificeerd, (zoals opgenomen in bijlage 5 – Wijzigingsprocedure);
 - Aantal opgezegde Diensten, per Dienst gespecificeerd, afgelopen rapportagemaand;
 - Aantal opgezegde Speciale Diensten, per Dienst gespecificeerd, (zoals opgenomen in bijlage 5 – Wijzigingsprocedure);
 - Totaal aantal geleverde en opgezegde Diensten, per Dienst gespecificeerd, (vanaf start Overeenkomst);
 - Totaal aantal geleverde en opgezegde Speciale Diensten, per Dienst gespecificeerd, (vanaf start Overeenkomst);
 - Aantal geactiveerde (Speciale) Diensten afgelopen rapportagemaand;
 - Totaal aantal geactiveerde (Speciale) Diensten, per Dienst gespecificeerd (vanaf start Overeenkomst);
 - aantal call setup per tariefzone;
 - totale kosten call setup (inkomend en uitgaand);
 - aantal gespreksminuten per tariefzone (inkomend en uitgaand);
 - totale kosten gespreksminuten per tariefzone (inkomend en uitgaand);
 - per (Speciale) Dienst eenmalige kosten inclusief BTW;
 - per (Speciale) Dienst eenmalige kosten exclusief BTW;
 - per (Speciale) Dienst maandelijks kosten inclusief BTW;
 - per (Speciale) Dienst maandelijks kosten exclusief BTW;
 - per (Speciale) Dienst verbruikskosten inclusief BTW;
 - per (Speciale) Dienst verbruikskosten exclusief BTW;
 - totale kosten exclusief BTW (vanaf start Overeenkomst);
 - totale kosten inclusief BTW (vanaf start Overeenkomst).

2.3 Gebruiksrapportage

Doel

- Monitoren van de dienstverlening;
- Prestatieverklaring;
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus

1. CCM; niveau: Overeenkomst);
2. DCM resp. SI (System Integrator).

Frequentie

- Maandelijks.

Verplichte rapportage-items

Verplichte rapportage-items:

- Begin en einddatum van de rapportageperiode;
- Aantal opgezette gesprekken:
 - Nationaal naar vaste aansluiting;
 - Nationaal naar mobiele aansluiting (06 en 097);
 - Naar een buitenlandse vaste aansluiting (per land);
 - Naar een buitenlandse mobiele aansluiting (per land);
 - Naar een 088-nummer met een vaste aansluiting;
 - Naar een 0800-nummer;
 - Naar een 0900-nummer;
 - Naar een 14xx-nummer;
- Totaal aantal minuten spraakverkeer, onderverdeeld in (minuten, mm:ss):
 - Naar vaste aansluiting Nationaal;
 - Naar mobiele aansluiting Nationaal (06 en 097);
 - Naar een buitenlandse vaste aansluiting (per land);
 - Naar een buitenlandse mobiele aansluiting (per land);
 - Naar een 088-nummer met een vaste aansluiting;
 - Naar een 088-nummer met een mobiele aansluiting;
 - Naar een 0800-nummer;
 - Naar een 0900-nummer;
 - Naar een 14xx-nummer;
- 088 nummers (per nummer en geconsolideerd):
 - Inkomende gesprekken (aantal gesprekken) vanaf vast;
 - Inkomende gesprekken (minuten, mm:ss) vanaf vast;
 - Inkomende gesprekken (aantal gesprekken) vanaf mobiel;
 - Inkomende gesprekken (minuten, mm:ss) vanaf mobiel;
- 0800 nummers (per nummer en geconsolideerd):
 - Inkomende gesprekken (aantal gesprekken) vanaf vast;
 - Inkomende gesprekken (minuten, mm:ss) vanaf vast;
 - Inkomende gesprekken (aantal gesprekken) vanaf mobiel;
 - Inkomende gesprekken (minuten, mm:ss) vanaf mobiel;
- 0900 nummers (per nummer en geconsolideerd):
 - Inkomende gesprekken (aantal gesprekken) vanaf vast;
 - Inkomende gesprekken (minuten, mm:ss) vanaf vast;
 - Inkomende gesprekken (aantal gesprekken) vanaf mobiel;
 - Inkomende gesprekken (minuten, mm:ss) vanaf mobiel;
- 14xx nummers (per nummer en geconsolideerd):
 - Inkomende gesprekken (aantal gesprekken) vanaf vast;
 - Inkomende gesprekken (minuten, mm:ss) vanaf vast;
 - Inkomende gesprekken (aantal gesprekken) vanaf mobiel;
 - Inkomende gesprekken (minuten, mm:ss) vanaf mobiel;
- Nul verbruik:
 - Aansluitingen, inclusief nummers en diensten die op die aansluiting worden geleverd, waarover in een periode van meer dan 3 maanden geen verkeer is verstuurd.

2.4 Service- & Incidentrapportage

Doel

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

Aggregatieniveaus

1. CCM; niveau: Overeenkomst ;
2. DCM resp. SI (System Integrator).

Frequentie

- Maandelijks.

Verplichte rapportage-items

1. Incidentendesk

- Begin- & einddatum van de rapportageperiode;
- Overzicht alle voor de Dienst relevante Incidenten & Storingen (incl. oorzaak en korte toelichting)(zowel door CCM/DCM als door Opdrachtnemer zelf geconstateerd);
- 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).
 - o Oplossingspercentage in de afgelopen rapportageperiode en trendgrafiek van het lopende kalenderjaar

2. Administratieve desk

- o Aantal contactmomenten administratieve desk betrekking hebbend op:
 - Bestellingen;
 - Leveringen;
 - Facturen;
 - Opheffingen;
 - Wijzigingen;
 - Offerteaanvragen;
 - Klachten
- Gemiddelde reactiesnelheid administratieve desk telefonische meldingen;
- Gemiddelde reactiesnelheid administratieve desk e-mail meldingen;

3. Incidentafhandeling

- o Begin en einddatum van de rapportageperiode;
- o Overzicht van Incidenten met hun prioriteit (hoog, midden, laag), norm oplostijden en gerealiseerde oplostijden;
- o Overzicht van Incidenten, die zijn opgelost binnen 90% van de oplostijd;
- o Overzicht van aantal Incidenten die zijn opgelost binnen 100% van de oplostijd;
- o Overzicht van aantal Incidenten die niet zijn opgelost binnen de oplostijd, incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop en laatste status;
- o Overzicht storingen waarbij ten minste 10% van de gebruikers van een Deelnemer geen gebruik hebben kunnen maken van het netwerk of andere diensten van de Opdrachtnemer (incl. oorzaak en korte toelichting);
- o Gemiddelde reactiesnelheid Incidentdesk telefonische meldingen; aantal maal de normtijd voor het in ontvangst nemen van telefonische meldingen overschreden;

- Aantal opgeloste en afgesloten meldingen binnen de in Bijlage 11 afgesproken tijd, onderverdeeld naar prioriteit van de incidenten (hoog, midden, laag), waarbij beveiligingsincidenten apart worden vermeld;
 - Overzicht niet binnen de afgesproken termijn opgeloste en afgesloten incidenten met prioriteit hoog (incl. korte omschrijving incident, reden uitloop, oplostijd), waarbij beveiligingsincidenten apart worden vermeld;
 - Overzicht niet binnen de afgesproken termijn opgeloste en afgesloten incidenten met prioriteit midden (incl. korte omschrijving incident, reden uitloop, oplostijd);
 - Overzicht niet binnen de afgesproken termijn opgeloste en afgesloten incidenten met prioriteit laag (incl. korte omschrijving incident, reden uitloop, oplostijd);
 - Overzicht nog openstaande incidenten (incl. korte omschrijving incident, reden uitloop) , waarbij beveiligingsincidenten apart worden vermeld;
 - Aantal in de rapportageperiode opgeloste problemen;
 - Aantal na de rapportageperiode nog openstaande problemen, inclusief omschrijving, gerelateerde Incidenten, met verbeterplan en voortgang van de oplossing.
 - Aantal security incidenten in de rapportageperiode, met verbeterplan en voortgang van de oplossing.
- Geleverde Diensten met minimaal per bestelitem de volgende gegevens:
 - Aantal leveringen binnen de afgesproken levertijden;
 - Aantal leveringen buiten de afgesproken levertijden;
 - Overzicht en aantal leveringen per type bestelling;
 - Overzicht en aantal leveringen per type bestelling, norm levertijd en gerealiseerde levertijd;
 - Overzicht en aantal leveringen per type bestelling volledig afgerond binnen 100% norm;
 - Percentage volledige levering van bestellingen per type bestelling, norm levertijd en gerealiseerde levertijd;
 - Percentage volledige levering van bestellingen per type bestelling afgerond binnen 100% norm;
 - Overzicht levering Diensten waarvan de norm is overschreden met daarbij het Service Credit percentage en het absolute kortingsbedrag;
 - Overzicht niet tijdig geleverde Diensten incl. reden uitloop, maximale levertijd en gerealiseerde levertijd;
 - Het Service Credit percentage, indien de Norm voor oplostijden is overschreden;
 - Berekening totale Service Credit.
 - Gerealiseerde beschikbaarheid:
 - De gerealiseerde beschikbaarheid per Dienst;
 - Diensten waarvan de norm met betrekking tot de beschikbaarheid is overschreden;
 - Berekening van de Service Credit beschikbaarheid met daarbij het Service Credit percentage en het absolute kortingsbedrag.
 - Overige items waarop een Service Credit van toepassing is, zie Bijlage 11 – Normen en Service Credits.

2.5 Root Cause Analysis

Doel:

- Ondersteuning escalatieproces

Aggregatieniveaus:

- Overeenkomst;
- System Integrator;
- Deelnemer.

Aanleveren aan:

- Decentraal Contractmanagement (DCM): toegespitst op de betreffende Deelnemer. In geval Deelnemer gebruik maakt van een System Integrator (SI) dan ontvangt de SI tevens de rapportages, die zijn toegespitst op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;
- Centraal Contractmanagement (CCM): Geconsolideerd over alle of groep Deelnemers of System Integrators.

Vorm:

- Elektronisch document conform Bijlage b- Root Cause Analysis, verstuurd via e-mail en geplaatst in de portal.

Rapportageperiode:

- Rapportage wordt maximaal 3 werkdagen na oplossen van een incident met prioriteit Hoog beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

In de Root Cause Analyse komen ten minste de inhoudelijke onderwerpen uit Bijlage b – Root Cause Analysis Template aan bod.

2.6 Trend Rapportage

Doel

- Dynamisch monitoren;
- Signaleren van trends;
- Basis voor managementinformatie.

Let op:

Aanleveren van trendrapportage uitsluitend aan CCM.

Aggregatieniveaus

1. CCM; Overeenkomst.

Frequentie

- Per 3 maanden (kwartaal).

Verplichte rapportage-items

- Begin en einddatum van de rapportageperiode;
- De rapportage wordt vrij ingevuld door de Opdrachtnemer, en is gebaseerd op de belangrijkste trends die hij waarneemt (in overleg met CCM) met betrekking tot het gebruik van de (Speciale) Diensten binnen de Overeenkomst. De trends dienen wel

te zijn onderbouwd met de bijbehorende cijfers (kwantitatief) en bijbehorende tekst (kwalitatief). Voorbeelden van waargenomen trends:

- Aantal SIP-aansluitingen (incl. vermelding aantal kanalen), vanaf begin Overeenkomst;
- Aantal SIP-aansluitingen met Verhoogde beschikbaarheid, incl. vermelding van variant Verhoogde beschikbaarheid, vanaf begin Overeenkomst;
- Gemiddelde verbruik (usage) SIP-aansluitingen per maand, vanaf begin Overeenkomst;
- Aantal 0800- en 0900-nummers, vanaf begin Overeenkomst;
- Gemiddeld inkomend verbruik (usage) 0800- en 0900-nummers, vanaf begin Overeenkomst;
- Aantal Speciale diensten (zoals opgenomen in bijlage 5 – Wijzigingsprocedure) uitgesplitst naar dienst, vanaf begin Overeenkomst;
- (optioneel) Aantal Hosted voice-oplossingen uitgesplitst naar type dienst;
- (optioneel) Aantal contact centerdiensten;
- Trendgegevens uit reeds voorhanden zijnde informatie (Duurzaamheid/ dienstverlening / Deelnemer / Diensten);

2.7 Stoplichtrapportage

Doel

- Dynamisch monitoren;
- Signaleren van klanttevredenheid;
- Basis voor managementinformatie.

Let op:

Aanleveren van stoplichtrapportage op verzoek van CCM.

Aggregatieniveaus

2. CCM; Overeenkomst.

Frequentie

- Per 3 maanden (kwartaal).

Verplichte rapportage-items

- Begin en einddatum van de rapportageperiode;
De rapportage wordt vrij ingevuld door de Opdrachtnemer, en is gebaseerd op de klanttevredenheid (bijv. communicatie, betrokkenheid, pro-activiteit) van System integrator, Deelnemer en CCM. De stoplichtrapportage dient te zijn onderbouwd met bijbehorende tekst (kwalitatief).

2.8 Migratierapportage

Doel

- Monitoren status uitvoering van de migratie;
- Basis voor managementinformatie.
(Geldt ook bij retransitie)

Aggregatieniveaus

1. CCM; niveau: Overeenkomst.

Frequentie

- maandelijks.

Toelichting:

- Deze rapportage is bedoeld om met name gedurende de opstartfase de Opdrachtgever op de hoogte te houden van de voortgang van de inrichting van de dienstverlening (bijv. online portaal, rapportages) en migraties.

Verplichte rapportage-items:

- Begin en einddatum van de rapportageperiode;
- Overzicht Deelnemers waar de migratie is voorbereid;
- Overzicht Deelnemers waar de migratie loopt;
- Overzicht Deelnemers waar de migratie is afgerond;
- Overzicht Deelnemers waar in het kader van de migratie nog geen stappen zijn genomen;
- Overall plannings-overzicht
- Escalaties (incl. korte toelichting van de oorzaak).

2.9 Performance- en capaciteitsrapportage

Doel

- Monitoring performance en capaciteit;
- Prestatieverklaring;
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus

1. CCM; niveau: Overeenkomst ;
2. DCM resp. SI (System Integrator).

Frequentie

- Near Real-time;
- Dagelijks;
- Wekelijks;
- Maandelijks;
- Jaarlijks.

Verplichte rapportage-items

- Begin en einddatum van de rapportageperiode;
- Per Aansluiting:
 - Gemiddeld feitelijk gebruik, uitgedrukt in aantal in gebruik zijnde SIP-kanalen, en als percentage van de maximale capaciteit van de Aansluiting, gemeten in intervallen van 15 minuten en geaggregeerd op dag-, week-, maand- en jaarbasis met behoud van piekwaarden;
 - Bovengenoemde gespecificeerde rapportages moeten ook geleverd kunnen worden met meetintervallen van 5 minuten ipv 15 minuten.
- Uitgaand verkeer:
 - Aantal oproeppogingen;
 - Aantal geblokkeerde oproepen;
 - Aantal onbeantwoorde, oproepen;
 - Aantal beantwoorde oproepen;
 - Aantal gesprekken op nummer(blok);
- Inkomend verkeer:
 - Aantal oproeppogingen;
 - Aantal geblokkeerde oproepen;
 - Aantal onbeantwoorde, oproepen;
 - Aantal beantwoorde oproepen;
 - Aantal gesprekken (0800- / 0900- / 14xx-niveau);
 - Aantal gesprekken eindbestemming niveau (ondernummers);
 - Aantal binnengekomen oproepen;
 - Aantal oproepen naar overloop;
 - Aantal oproepen in de wachtrij;
 - Gemiddelde tijd oproepen in wachtrij.

2.10 Call Detail Records rapportage**Doel**

- Inzicht hebben in-/beschikbaar krijgen van de call detail records. Op basis van dit inzicht dienen extracten gemaakt te kunnen worden op basis van flexibele periodes, nummers, nummerblokken, etc.

Aggregatieniveaus

1. DCM resp. SI (System Integrator).

Frequentie

- Near Real-time online raadpleegbaar.

Verplichte rapportage-items

- Begin en einddatum van de rapportageperiode;
- Alle gegevens met betrekking tot de call detail records.

2.11 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; Overeenkomst.

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 (en Combinanten);
- de Ecovadis score van onderaannemers;
- concrete bijdrage van Opdrachtnemer aan de realisatie van de relevante Sustainable Development Goals (SDG's).

2. Klimaat:

- Opdrachtnemer levert jaarlijks over het voorgaande kalenderjaar een calculatie van haar CO2 emissies op aan CCM, waarbij inzage wordt gegeven in de totale klimaatimpact van de Prestatie (uitgedrukt in CO2-equivalenten), welke dient als basis voor de CO2-compensatie of klimaatneutraliteit, zoals beschreven in E.16.2.2, W.16.2.1, W.16.2.2 en W.16.2.3;
- 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 2030¹;
- een calculatie welke de totale additonele maatschappelijke kosten (Eerlijke CO2 Prijs in Euro) bevat op basis van de totale klimaatimpact van de Prestatie (uitgedrukt in CO2-equivalenten) over het voorgaande kalenderjaar (E.16.2.18). Indien Opdrachtnemer over een klimaatneutrale bedrijfsvoering beschikt conform W.16.2.3 is deze eis niet van toepassing.
CO2 Compensatie:

¹ 49% conform het Nederlandse Klimaatakkoord en de meest recente [CBS gegevens](#) (4% CO2 reductie in 2019)

- het contract met de aanbieder van de CO2-compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder;
 - vermelding van de gebruikte certificeringen (bijv. Gold Standard) en de daaraan gekoppelde projecten;
 - bijdrage aan het realiseren van minimaal drie relevante Sustainable Development Goals (SDG's)²;
 - onafhankelijke jaarlijkse verificatie van de totale hoeveelheid gecompenseerde CO2 over het voorgaande kalenderjaar;
- Verantwoording omtrent energie efficiency en gebruik van hernieuwbare energie, waarbij de onderstaande onderwerpen moeten worden verwerkt:
 - Voor (het) datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie geldt dat uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst 100% van de geleverde elektriciteit moet zijn opgewekt uit hernieuwbare energiebronnen;
 - Voor (het) datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie geldt dat:
 - uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een percentage van minimaal 50% van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in [Richtlijn 2009/28/EG](#) moet zijn voorzien van Garanties van Oorsprong (GvO) uit Nederland (E.16.2.14);
 - uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een percentage van 100% van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in [Richtlijn 2009/28/EG](#) moet zijn voorzien van Garanties van Oorsprong (GvO) uit Nederland (*bij conformering W.16.2.6*);
 - uiterlijk 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst 100% van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in [Richtlijn 2009/28/EG](#) moet zijn voorzien van Garanties van Oorsprong (GvO) uit Nederland en dat deze afkomstig dient te zijn uit de hernieuwbare energiebronnen: wind en/of zonne-energie (*bij conformering W.16.2.7*).
 - Datacenter(s) welke ingezet worden ten behoeve van de Prestatie dient/dienen een design power usage effectiveness (dPUE) te hebben van maximaal 1.25 (E.16.2.16) of binnen 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een design power usage effectiveness (dPUE) te hebben van maximaal 1.1 (W.16.2.9);
 - Voor (het) datacenter(s) welke ingezet word(t)(en) ten behoeve van de Prestatie geldt dat de noodstroomvoorziening binnen 24 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst voor 100% op 'groene' waterstof (H2) als brandstof functioneert;
- 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

² Relevante SDG's ten aanzien van deze aanbesteding zijn: 3, 4, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15 en 16.

gedurende de looptijd van de Overeenkomst zichtbaar zijn in de desbetreffende kolom van het [SBTi-Dashboard](#).

- Producten welke worden ingezet ten behoeve van de Prestatie beschikken over een actuele EPEAT Gold rating of gelijkwaardig.

3. Vervoer en transport:

- Opdrachtnemer levert conform E.16.2.18 per kalenderjaar een rechtsgeldig ondertekende verklaring aan met daarin een overzicht van de voor de Prestatie ingezette voertuigen, 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);
- Opdrachtnemer levert conform E.16.2.17 per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette fietstransport wat tenminste onderstaande informatie bevat:
 - o een verwijzing naar het contract met de aanbieder inclusief een rechtsgeldig ondertekende verklaring van desbetreffende leverancier bestaande uit minimaal het totale aantal ritten en de gerealiseerde emissie reductie (in Kg Co₂-eq).

4. Internationale Sociale Voorwaarden:

- Zie voor de verplichte rapportage-items: Bijlage 14 - Internationale Sociale Voorwaarden (kop 3, 'Jaarlijkse rapportage').

5. Diversiteit & Inclusie(bij conformering W.16.6.1):

- Jaarrapportage conform de vereisten van het Charter Diversiteit (opgesteld in Nederlandse of Engelse taal).

6. Sociale Aspecten (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.

3 Bijlage a Social Return

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.33 van de 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 / Leverancier] verklaart hierbij dat zij voldoet aan haar verplichting voor Social Return.

Deze verplichting staat in artikel 33 van de Overeenkomst IWR2024|Vaste telefonie [...naam contract...], [...Kenmerk...].

Ondertekening

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

4 Bijlage b Root Cause Analysis

SEC2

Informatie & Details van P1-incident

Incidentinformatie (ingevuld door leverancier en Deelnemer)			
Datum RCA:		Incident gerapporteerd door:	
RCA Opleverdatum:			
Ticketnummers			
Deelnemer:			
RCA auteur:			
RCA betrokkenen:			
Geraakte omgevingen:		Incidentmanager:	
Begin storing:		Continu of deels (onderbroken) onbeschikbaar?	
Einde storing:			
Totale duur storing:			
Duur onbeschikbaarheid:		Service met onbeschikbaarheid:	
# gebruikers/afnemers benadeeld:		Soort incident:	☐ Beveiligingsincident ☐ Storing Infrastructuur ☐ Storing Software ☐ Imago schade ☐ Anders, nl:.....

Beschrijving van de geraakte service (ingevuld door leverancier)			
Dienstverlening van:		Platform:	
Afnemer(s) v/d service:		Release:	
Locatie van getroffen systeem:		Betrokken leverancier(s):	
Is het probleem ontdekt door monitoring?	☐ Ja ☐ Nee	Was er monitoring beschikbaar?	☐ Ja ☐ Nee
Type verkeer		Was er logging beschikbaar?	☐ Ja ☐ Nee

Beschrijving van het probleem/incident (in te vullen door leverancier)	
Samenstelling Oplosteam (in te vullen door Deelnemer)	
Samenstelling Calamiteitenteam (in te vullen door Deelnemer)	

Gebeurtenissen en Impact (samenvoegen van logfile Deelnemer en leverancier door Deelnemer)		
Chronologie van gebeurtenissen:	Datum/tijdstip	Gebeurtenis
Impact:		

Oorzaak en Oplossing (ingevuld door leverancier)			
Oorzaak:			
☐ Technische Storing ☐ Software Storing ☐ Fout leverancier ☐ Update ☐ Wijziging	☐ Onderhoud Leverancier ☐ (poging) Systeem Hacking ☐ (poging) Diefstal gegevens ☐ (poging) Phishing, malware, virus ☐ Externe informatiebron		
Oorzaakbeschrijving:	Waarneming: Verklaring:		
Oplossing:	Aanpassingen noodzakelijk aan:		
☐ Software update ☐ Hardware update ☐ Herstart server ☐ Backup procedure ☐ Database Wijziging ☐ Anders, nl:	☐ SLA / DAP wijziging ☐ Incidenthandboek ☐ Productkaart ☐ Mailplus ☐ Clientèle ☐ Procedure: _____ ☐ N.v.t.		
Tijdelijke oplossing?	☐ Ja ☐ Nee	Aangifte politie?	☐ Ja ☐ Nee
Beschrijving tijdelijke oplossing:			
Oplossing voor de lange termijn:			
Probleem nr:			

Conclusies en Aanbevelingen (ingevuld door leverancier)	
Conclusies en aanbevelingen:	
Opmerkingen, notities, bijlagen:	

Evaluatie (ingevuld door leverancier en door Deelnemer)	
Wat ging goed:	
Verbeterpunten:	
Actiepunten:	
Opmerkingen algemeen:	