



Bijlage 10

Standaard Rapportages

IWR2023|AV Middelen en bijbehorende Diensten

ICT Werkomgeving Rijk

Datum	
Versie	1.0
Referentie	IUC 202202130

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Rapportagestromen	5
2.1	Algemeen	5
2.2	Rapportage Afname ('Spend') & Leveringen	5
2.3	Garantieafhandeling	7
2.4	Service- & Incidentrapportage (Koop & Huur).....	7
2.5	Trend Rapportage	9
2.6	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	9
6.	Social Return	11

1 Inleiding

Deze Bijlage beschrijft hoe de Opdrachtnemer / Leverancier gedurende de looptijd van de (Raam)Overeenkomst rapporteert. Opdrachtgever beschouwt deze rapportages als standaard rapportages en 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).

Beide leveranciers maken binnen 4 weken na definitieve gunning templates voor de rapportages en leggen deze afzonderlijk voor aan CCM. CCM bepaalt de definitieve lay-out aan de hand van beide inzendingen. Deze 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).

Vertrekpunt is alle informatie online beschikbaar te stellen, de informatie doorzoekbaar is en tenminste is te downloaden in de vorm van een 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 zijn beperkt tot voor de Deelnemer relevante informatie.

Leverplicht

Standaard rapportages hoeven niet te worden geleverd, 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.

2.2 Rapportage Afname ('Spend') & Leveringen

a. Voor 'Koop'

Doel

- Monitoren van:
 - o de Proof Of Delivery (POD) op de Initiële uitvraag,
 - o (financiële) benutting ROK en NOK'n, 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: Kostenplaats;
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;
- Offerte- / Factuurnummer (Opdrachtnemer);
- Inkoop opdrachtnummer / Bestelreferentie (Deelnemer);
- Besteldatum;
- Bevestigingsdatum & leverdatum;
- Per Product / Dienst / Programmatuur:
 - o Verwervingsmethode:
 - Koop (K) / Huur (H) / Anders (A);

- NOK (N) / Webshopbestelling (WB)¹;
- Webshop [Ja / Nee].
- Milieu Impact:
 - CO2 footprint Product (LCA);
 - CO2 Compensatie;
 - Eerlijke CO2 Prijs (conform Ad2 E.16.3.21);
 - TCO Certified E-Waste Compensated (Afval Compensatie);
 - Certificering: TCO Certified / EPEAT Gold Rating;
 - Hergebruikt/Refurbished/Remanufactured (R): [Ja / Nee].
 - Percentage recyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (bij conformering W.16.3.8);
- Aantal;
- Merk inclusief EcoVadis score;
- Leverdatum;
- Artikelnummer Opdrachtnemer / Leverancier (indien van toepassing);
- Merk;
- Korte omschrijving;
- Garantietermijn (start- & einddatum);
- Aantal DOA's (Dead on Arrival):
 - Gemeld, en
 - Vervangen;
- Eenmalige kosten (indien van toepassing);
- Periodieke kosten (indien van toepassing);
- Totale kosten (exclusief & inclusief BTW);

b. Voor 'Huur'

Doel

- Monitoren van:
 - (financiële) benutting (Raam)Overeenkomst, en
 - Huurafspraken.
- 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: Kostenplaats;
4. Ev. toe te voegen door Deelnemer.

Frequentie

- Per maand.

Verplichte rapportage-items

In opdracht gegeven dienstverlening voor huur met minimaal de volgende gegevens:

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

¹ Webshopbestelling: bestelling in de webshop conform procedure Prijsvergelijking webshop (Bijlage 16) zonder dat aan die webshopbestelling een NOK ten grondslag ligt.

- Inkoop opdrachtnummer / Bestelreferentie (Deelnemer);
- Besteldatum;
- Per Huurcontract:
 - o Milieu Impact:
 - CO2 Footprint Product LCA);
 - CO2 Compensatie;
 - Eerlijke CO2 Prijs (conform Ad2 E.16.3.21);
 - Certificering: TCO Certified / EPEAT Gold Rating;
 - Hergebruikt/Refurbished/Remanufactured (R): [Ja / Nee];
 - Welk percentage van de ingenomen producten is klaargemaakt voor hergebruik resp. herinzet;
 - Welk percentage van de ingenomen producten is gerecycled (inclusief de-assemblage);
 - o Aantal;
 - o Merk inclusief EcoVadis score;
 - o Artikelnummer Opdrachtnemer / Leverancier (indien van toepassing);
 - o Korte omschrijving;
 - o Huurtermijn (start- & einddatum);
 - o Eenmalige kosten (indien van toepassing);
 - o Periodieke kosten (indien van toepassing);
- Totale kosten (exclusief & inclusief BTW);

2.3 Garantieafhandeling

Doel

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

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 / Leverancier 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 (Koop & Huur)

Doel

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- 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 / Leverancier 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 met daarbij het Service Credit percentage en het absolute kortingsbedrag;*
- *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; (Raam)Overeenkomst (incl. Nadere Overeenkomst (NOK)).

Frequentie

- Per maand.

Verplichte rapportage-items

Kwalitatieve rapportage van maximaal 1 A4 pagina. Op basis van reeds voorhanden zijnde informatie. Met een vooruitblik naar de volgende periode.

- Af te stemmen tussen Opdrachtnemer / Leverancier en CCM.

2.6 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 (inclusief combinanten);
 - de Ecovadis score van onderaannemers;
 - de Ecovadis score van fabrikanten
 - 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 2030²;
 - De totale additonele maatschappelijke kosten (in Euro) op basis van de totale CO2 uitstoot van alle geleverde Producten (inclusief levering van producten binnen Huur) over het voorgaande kalenderjaar gecalculeerd middels de Eerlijke CO2 Prijs (conform Ad2 E.16.3.21);
 - CO2 Compensatie (indien van toepassing):
 - 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)³;
 - o onafhankelijke jaarlijkse verificatie van de totale hoeveelheid gecompenseerde CO2 over het voorgaande kalenderjaar;
 - The Science Based Targets initiative (SBTi): rapportage over de status van de '[Near-Term Target](#)' met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag

² 49% conform het Nederlandse Klimaatakkoord en de meest recente [CBS gegevens](#) (4% CO2 reductie in 2019)

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

van Parijs (W.16.2.5) en een [Net-Zero](#) doelstelling (W.16.2.6) en bewijs dat deze doelstellingen gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar zijn in de desbetreffende kolom van het [SBTi-Dashboard](#).

-

3. Circulair

- 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.
- Circulair Product Paspoort (bij conformering W.16.3.8)
 - o Opdrachtnemer levert een totaaloverzicht aan van alle Producenten en bijbehorende fabrikanten waarbij een [Circulair Product Paspoort](#) (ook wel grondstoffen- of materialenpaspoort genoemd) verstrekt is.

4. 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).

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]

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

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 25 van de (Raam)Overeenkomst IWR2021|AV Middelen [...naam contract...], [...Kenmerk...].

Ondertekening

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