



Bijlage 10

Standaard Rapportages

**IWR2024|Werkplekhardware|ICT
werkplek Accessoires & Android
Devices (inclusief optionele diensten)**

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.0
Referentie: IUC 202412290

Inhoud

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 (Koop & Huur)	7
2.5	Trend Rapportage	8
2.6	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	8

1 Inleiding

Deze Bijlage beschrijft hoe de Opdrachtnemer 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 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 rapportageverstreking 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 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.

Uitzondering

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

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,
 - 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: Kostenplaats;
4. Ev. toe te voegen door Deelnemer.

Frequentie

- Per maand.

Verplichte rapportage-items

Geleverde 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 opdracht nummer / 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) / Geen concurrentie¹ / Webshopbestelling (WB)²;

¹ Bedoeld voor Opdrachtverstrekking die kleiner is dan 10k€ (excl. BTW) per Deelnemer per Opdrachtnemer zonder voorafgaande concurrentiestelling met een maximum op 100k€ (excl. BTW) per jaar.

² Webshopbestelling: bestelling in de webshop conform procedure Prijsvergelijking webshop (zie: Bijlage 16) zonder dat aan die webshopbestelling een NOK ten grondslag ligt.

- Indien WB dan bedrag van de bestelling³ opnemen in rapportage.
- Milieu Impact:
 - CO2 Footprint Product (LCA) [Kg CO2-eq];
 - CO2 Compensatie [Kg CO2-eq]
 - Eerlijke CO2 Prijs (conform Ad2 E.16.3.21);
 - TCO Certified E-Waste Compensated (E.16.3.14) [Ja / Nee].
 - Ecolabel [EPEAT GOLD / TCO]
 - Percentage recyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021);
 - De repareerbaarheidsscore conform [Franse wetgeving](#);
- Aantal;
- Merk inclusief EcoVadis score;
- Leverdatum (en/of verwachte leverdatum);
- Artikelnummer Opdrachtnemer (indien van toepassing);
- Artikelnummer Merk (Fabrikant) (SKU);
- Merk;
- Merk met 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);
- 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.

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.

³ Bedoeld voor monitoren op oneigenlijk gebruik. Webshopbestellingen, niet vallend onder een NOK, zijn gemaximeerd op 25k€ (excl. BTW) per Deelnemer per Opdrachtnemer met een maximum op 250k€ (excl. BTW) per jaar.

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

- 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;
- Het Service Credit percentage, indien de Norm voor oplostijden is overschreden;
- Berekening totale Service Credit.

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. Reparaties

Deelnemer en Opdrachtnemer leggen in de DAP Deelnemer frequentie en vorm vast. In de rapportage zelf staat minimaal vermeld:

- *Serienummer;*
- *Geconstateerd Gebrek;*
- *Advies/oplossing reparatie;*
- *Datum akkoord Deelnemer;*
- *Datum reparatie gereed;*
- *Kosten van de reparatie (indien geen garantie).*

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 3 maanden (kwartaal).

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.

2.6 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Doel

- Monitoren van:
 - o Algemene MVO thema's;
 - o Klimaat;
 - o Circulair;
 - o Milieu;
 - o Ketenvaerantwoordelijkheid (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 2030⁴;
- 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)⁵;
 - 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 van Parijs (E.16.2.20) 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](#).
- Overzicht van alle in het voorgaande kalenderjaar geleverde unieke Producten met bewijs dat uiterlijk 12 maanden na levering minimaal 80% van de geleverde Producten (aantal is gebaseerd op uniek type nummer) door fabrikant(en) zijn

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

⁵ Relevante SDG's ten aanzien van deze aanbesteding zijn: 3, 4, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15 en 16.

gecertificeerd door TCO certified en daarmee voldoen aan de meest recente TCO Certified criteria.

3. Circulair

- 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).

1. Internationale Sociale Voorwaarden:

- Zie voor de verplichte rapportage-items: Bijlage 14 - Internationale Sociale Voorwaarden (kop 3, 'Jaarlijkse rapportage').
- Overzicht van Fabrikanten waarvan Producten het voorgaande kalenderjaar geleverd zijn die 'Full Member' zijn van de [Responsible Business Alliance \(RBA\)](#), daarmee voldoen aan het Validated Assessment Program (VAP) en een minimale score van Silver (E.16.5.6) of 'Gold' (W.16.5.2) behalen conform het [VAP Audit Recognition Program](#).

2. Diversiteit & Inclusie:

- 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, E.16.7.1 en W.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 Raamovereenkomst)

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 25 van de Raamovereenkomst IWR2024|ICT werkplek Accessoire & Android Devices [...naam contract...], [...Kenmerk...].

Ondertekening

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