

Connectiviteitsdiensten Rijk 2023

*CDR2023|Mobiele Connectiviteit en
Indoordekking (MCI)*

Bijlage 07 **Standaard rapportages**

Versie: 1.0-~~definitief~~1 (NvI)

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	STANDAARD RAPPORTAGES	5
2.1	CMDB RAPPORTAGE	5
2.2	OMZETRAPPORTAGE	6
2.3	VERBRUIKSRAPPORTAGE	7
2.4	BESTELLEN, LEVERINGEN, ACCEPTATIE, FACTUREN (BLAF) RAPPORTAGE	8
2.5	SLA RAPPORTAGE	8
2.6	TREND RAPPORTAGE	9
2.7	ASSURANCE RAPPORTAGE	10
2.8	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN (MVO)	11

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: Een organisatieonderdeel van een Deelnemer.

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 CMDB rapportage

Doel:

- Inzicht verschaffen in configuratiegegevens aangaande de aan de Deelnemer geleverde Diensten.
- De CMDB is uitgangspunt voor alle rapportages. De informatie uit andere rapportages is herleidbaar naar de CMDB.

Niveaus:

- Niveau 2: System Integrator: informatie betreffende één of enkele Deelnemer(s);
- Niveau 3: Deelnemer (DCM);
- Niveau 4: Een organisatieonderdeel van een Deelnemer.

Frequentie:

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

Verplichte rapportage-items

a. Basisdiensten

Inschrijver dient voor Mobiele connectiviteit per abonnement minimaal het volgende te kunnen rapporteren:

- 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:
 - Verkeersklasse;
 - APN gegevens;
 - Geactiveerde Additionele diensten.

b. Additionele diensten:

Inschrijver dient voor een APN, minimaal het volgende te kunnen rapporteren:

- 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).

c. Speciale diensten

Inschrijver dient per Indoordekkingsinstallatie minimaal het volgende te kunnen rapporteren:

- a) Unieke identificatie Inschrijver en contactpersoon;
- b) Unieke door Deelnemer op te geven identificatie;
- c) Door Deelnemer op te geven (organisatie)niveau;
- d) Locatie gegevens
- e) Opleveringsdatum
- f) Ontwerp- en beheerdocumentatie
- g) As-build documentatie en tekeningen, waaronder:
 - Gebruikte MER en SER ruimtes en ligging van deze ruimtes;
- h) Per inkoppeling:
 - Contactpersonen van de provider;
 - As-build documentatie en tekeningen;
 - Gebruikte actieve apparatuur;
 - Benodigde stroom aansluitingen voor de actieve apparatuur;
 - Opgenomen vermogen van de actieve apparatuur.

2.2 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: de Categorie (CCM): informatie betreffende alle Deelnemers;
- Niveau 2: System Integrator: informatie betreffende één of enkele Deelnemer(s);
- Niveau 3: Deelnemer (DCM);
- Niveau 4: Een organisatieonderdeel van een Deelnemer

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;
- Totaal aantal geleverde (e)SIM's van afgelopen rapportagem maand;
- Totaal aantal abonnementen per type afgelopen rapportagem maand (inclusief abonnementen van derden);
- Totaal aantal geautoriseerde Rest of World voor All-in data en spraak module/abonnement
- Totaal aantal belminuten per type abonnement;
- Totaal aantal MB dataverbruik per type abonnement;
- Totaal aantal SMS per type abonnement;
- Totale kosten belminuten afgelopen rapportagem maand;
- Totale kosten dataverbruik afgelopen rapportagem maand;
- Totale kosten van beheerovername bestaande DAS en realisatie en beheer nieuwe indoorinstallatie;
- Totaal aantal APN's (per Beheerprofiel en bandbreedte) afgelopen rapportagem maand;
- ~~Vast mobiel afgelopen rapportagem maand;~~
- Totale kosten APN's afgelopen rapportagem maand;
- Totale kosten verhoogde beschikbaarheidsverbindingen afgelopen rapportagem maand;

- Totaal aantal SIMs van derden (voor verhoogde beschikbaarheidsverbindingen) afgelopen rapportagem maand;
- Bedragen dienen inclusief en exclusief BTW te worden vermeld alsmede het toegepast BTW tarief.

2.3 Verbruiksrapportage

Doel:

- Monitoring gebruik;
- Budgettering;
- Prestatieverklaring;
- Basis voor managementinformatie.

Niveaus:

- 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: Een organisatieonderdeel van een Deelnemer

Vorm:

- Elektronisch document en online rapportagetool.

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:

- Inschrijver dient per NOK het verbruik te leveren van abonnementen per type;
- Aantal opgezette gesprekken;
 - * Nationaal
 - * binnen en naar EU landen
 - * binnen en naar ROW
- Totaal aantal minuten spraakverkeer, onderverdeeld in:
 - * Nationaal
 - * binnen en naar EU landen
 - * binnen en naar ROW
- Aantal SMS berichten;
 - * Nationaal
 - * binnen en naar EU landen
 - * binnen en naar ROW
- 0900 betaalnummers;
 - * Verkeer (aantal gesprekken);
 - * Verkeer (minuten);
- 0800 verkeer;
 - * Verkeer (aantal gesprekken);
 - * Verkeer (minuten);
- Mobiele data per (type) abonnement per SIM-kaart;
- Nul verbruik:
 - * geactiveerde abonnementen die gedurende een periode van meer dan 3 maanden volledig ongebruikt zijn gebleven (gesorteerd op 06-nummer en 097-nummer);
 - * koppelingen waarover in een periode van meer dan 3 maanden geen verkeer is verstuurd.

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

Doel:

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

Niveaus:

- Niveau 2: System Integrator: informatie betreffende één of enkele Deelnemer(s);
- Niveau 3: Deelnemer (DCM);
- Niveau 4: Een organisatieonderdeel van een Deelnemer

Frequentie:

- Maandelijks en niet later dan de 15e 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:

- Aantal aangevraagde abonnementen per type afgelopen rapportagem maand;
- Aantal geleverde abonnementen per type afgelopen rapportagem maand;
- Aantal opgezegde abonnementen per type afgelopen rapportagem maand;
- Totaal aantal geleverde abonnementen per type;
- Aantal geactiveerde abonnementen per type afgelopen rapportagem maand;
- Totaal aantal geactiveerde abonnementen per type;
- Totaal aantal geleverde APN's per beheerprofiel en bandbreedte;
- Aantal nieuw aangelegde draadloze netwerkvoorzieningen (per type indoor/outdoor);
- Totaal aantal aangelegde draadloze netwerkvoorzieningen (per type indoor/outdoor);
- 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;
-

2.5 SLA rapportage

Doel:

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

Niveaus:

- Niveau 2: System Integrator: informatie betreffende één of enkele Deelnemer(s);
- Niveau 3: Deelnemer (DCM);
- Niveau 4: Een organisatieonderdeel van een Deelnemer

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 Diensten, waarvan de norm van de levertijd is overschreden met daarbij het Service credit percentage en het absolute kortingsbedrag.

Begin en einddatum van de rapportageperiode;

- Aantal leveringen binnen de afgesproken levertijden van genoemde Diensten in Bijlage 8 SLA parameters Tabel 4 .
- Aantal leveringen buiten de afgesproken levertijden van genoemde Diensten in Bijlage 8 SLA parameters Tabel 4 .

c. Beschikbaarheid

- Percentage beschikbaarheid mobiele telecommunicatienetwerk (2G, 3G, 4G en haar natuurlijke opvolgers);
- Percentage beschikbaarheid enkelvoudige APN koppeling (per koppeling);
- Percentage tijdig afgeleverde SMS notificaties bij voice mail;
- Percentage tijdig afgeleverde SMS berichten;
- Overige items waarop een Service credit van toepassing is, zie Bijlage 8 – SLA parameters.

2.6 Trend rapportage

Doel:

- De rapportage is gebaseerd op de belangrijkste waargenomen trends door Inschrijver voor het gebruik van de Diensten.
- Basis voor managementinformatie.

Niveaus:

- Niveau 1

Frequentie:

- Kwartaal, 1^e rapportage na 1 jaar.

Verplichte rapportage-items:

- Ontwikkeling gebruik spraakverkeer MCI contract t.o.v. Nederlands verbruik;
- Ontwikkeling gebruik dataverkeer MCI contract t.o.v. Nederlands verbruik;
- Ontwikkeling gebruik SMS MCI contract t.o.v. Nederlands verbruik;
- Ontwikkeling Indoordekkingsinstallaties en welk type (passief, actief, e.d.)
- Speciale Diensten

2.7 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 op verzoek (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.

2.8 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:

- 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 toegepaste indoordekkingapparatuur als uitgevraagde eco-SIM kaarten onder CDR2023|MCI (indien geconformeerd).
- Circulariteit:
 - De reductie van het primaire verpakkingsmateriaal van (eco)SIM kaarten (indien geconformeerd);
 - De reductie van het secundaire verpakkingsmateriaal van (eco)SIM kaarten (indien geconformeerd);
 - Te rapporteren op critical raw materials in de toeleveringsketen;
 - Hoe Inschrijver Indoordekking installaties circulair inzet (indien geconformeerd);
 - Rapporteren op e-waste doelstelling van Inschrijver (indien geconformeerd).
- Ecovadis:
 - De EcoVadis score van Inschrijver;
 - Een overzicht van de Ecovadis scores van door Inschrijver geleverde producten op aggregatieniveau 'merk'.
- Ketenverantwoordelijkheid:
 - Te rapporteren conform D-E64 t/m D-E66 in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.
 - Jaarlijks rapporteert Inschrijver op de wensen in 5.6.1.1 t/m 5.6.1.6 waaraan zij zich conformeert.
- 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.