



Bijlage 08 Standaardrapportages

Behorend bij

Datum

Augustus 2024

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Rapportagestromen	6
2.1.	Afnamegegevens	6
2.2.	Bestellingen	6
2.3.	Migratie	8
2.4.	Verbruikgegevens	8
2.4.1.	Producten	8
2.4.2.	Diensten	8
2.5.	SLA rapportage	9
2.5.1.	Producten	9
2.5.2.	Programmatuur	10
2.5.3.	Incidentafhandeling	10
2.5.4.	Leveringen	10
2.5.5.	Migratie	11
2.5.6.	Gerealiseerde beschikbaarheid:	11
2.5.8.	Gerealiseerde betrouwbaarheid	12
2.6.	Service- en Incidentrapportage	12
2.6.1.	Administratieve desk:	12
2.6.2.	Incidentdesk:	13
2.7.	CMDB Rapportage	13
2.8.	Fleet management	14
2.9.	Assurance rapportage	14
2.10.	Social return	15

1. Inleiding

In deze Bijlage is beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in ieder geval dient te rapporteren. De standaardrapportages maken onderdeel uit van de Prestatie, wat betekent dat er geen extra kosten voor in rekening mogen worden gebracht.

De Opdrachtnemer kan zelf bepalen hoe de lay-out van de rapportages er uitzien. De Opdrachtnemer kan voorstellen doen om de genoemde rapportagestromen inhoudelijk aan te passen. Het is in een dergelijk geval van belang dat de rapportage blijft voldoen aan de tussen de hieronder genoemde entiteiten en de Opdrachtnemer overeengekomen doelen die aan de rapportages ten grondslag liggen.

Rapportages worden beschikbaar gesteld in een met standaard kantoorapplicaties bewerkbaar bestandsformaat. Het bestandsformaat is passend bij de betreffende rapportage, bijvoorbeeld CSV.

Aggregatieniveaus

De rapportages dienen op verschillende aggregatieniveaus geleverd te kunnen worden, maximaal op zes aggregatieniveaus.

Het hoogste aggregatieniveau waarop rapportages geleverd dienen te kunnen worden is de Raamovereenkomst. Deze voorziet in de geconsolideerde rapportages te behoeve van het Opdrachtgever. Op welke aggregatieniveaus de opdrachtgever rapportages wenst te ontvangen, is afhankelijk hoe een gerecht of landelijke dienst is georganiseerd.

De Opdrachtgever ontvangt rapportages met informatie die het overzicht geeft en heeft dus toegang tot alle informatie. Vertrekpunt is alle informatie online beschikbaar te stellen, waarbij informatie in ieder geval te downloaden is in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Leverplicht

Standaard rapportages die betrekking hebben op een deel van de Prestatie die niet wordt afgenomen door een Opdrachtgever, behoeven niet te worden geleverd.

Betrouwbaarheid

Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren van volledige en betrouwbare rapportages. Zij richt hiertoe een informatiesysteem in als bronsysteem van waaruit de rapportages gegenereerd worden. Opdrachtnemer zorgt dat de voor de rapportages benodigde informatie in het informatiesysteem actueel worden gehouden. Bronsystemen zijn onder andere de CMDB, het Incidentmanagement systeem en het administratie- en factureringssysteem. Allen onder beheer van Opdrachtnemer.

Beschikbaarheid

De rapportages worden door Opdrachtnemer via het online portaal (zie Bijlage 10 Online portaal) beschikbaar gesteld aan de voor de betreffende rapportage beoogde entiteiten. De autorisatie voor de online toegang tot de rapportages wordt ingericht op deze beoogde beschikbaarheidstelling.

Rapportages worden door Opdrachtnemer uiterlijk 10 Werkdagen na afsluiting van de rapportageperiode beschikbaar gesteld.

Rapportagestromen

Bij de hierna beschreven standaardrapportages (rapportagestromen) is per rapportagestroom steeds aangegeven:

- waar de rapportage voor is bedoeld;
- wat het aggregatieniveau is;
- met welke frequentie de rapportage beschikbaar gesteld dient te worden;
- in welke vorm de rapportage beschikbaar gesteld dient te worden;
- wat de verplichte rapportage-items zijn.

2. Rapportagestromen

2.1. *Afnamegegevens*

Doel:

- Monitoren uitnutting Raamovereenkomst;
- Prestatieverklaring;
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus:

- Raamovereenkomst;
- Nadere opdracht;
- Opdrachtgever;
- Naam gerecht of landelijke dienst
- Adres van de locatie van het gerecht of de landelijke dienst.
- Locatie in het pand of kamernummer
- Team of afdeling

Beschikbaar stellen aan:

- Opdrachtgever.

Vorm:

- Webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- maandelijks.

Verplichte rapportage-items:

2.2. *Bestellingen*

Bestellingen van Producten, Diensten en Programmatuur met bijbehorende Gebruiksrechten. Minimaal per bestelling de volgende gegevens:

- naam gerecht of landelijke dienst;
- order/factuurnummer (Opdrachtnemer);
- ordernummer/bestelreferentie (Opdrachtgever);
- adres van locatie van gerecht of landelijke dienst;
- Locatie in het pand of kamernummer

En per adres van locatie van gerecht of landelijke dienst onderstaande gegevens:

- aantal;
- CI nummer;
- maximale levertijd;
- datum bestelling;
- datum bevestiging;
- voorlopige plandatum;
- definitieve plandatum;
- installatiedatum;

- opleverdatum(datum klaar Opgeleverd);
- datum oplevering geaccepteerd;
- artikelnummer;
- korte omschrijving Product/Gebruiksrecht;
- eenmalige kosten per Product/Gebruiksrecht;
- periodieke kosten per Product/Gebruiksrecht;
- looptijd van de periodieke kosten;
- totale kosten eenmalige kosten exclusief BTW;
- totale kosten eenmalige kosten inclusief BTW;
- totale kosten exclusief BTW (eenmalig + looptijd x periodieke kosten);
- totale kosten inclusief BTW (eenmalig + looptijd x periodieke kosten);
- BTW-tarief.

2.3. Migratie

Minimaal per migratie:

- wie het migratieverzoek heeft ingediend;
- korte omschrijving van de migratie doelstellingen;
- status van de migratie;
- datum migratieverzoek Opdrachtgever ontvangen;
- datum migratieplanning akkoord;
- datum migratie gereed (planning).

2.4. Verbruikgegevens

Verbruikgegevens van Producten, Diensten en Programmatuur met bijbehorende Gebruiksrechten.

2.4.1. Producten

Deze rapportage is van toepassing op de Dienst all-in onderhoud voor de Producten. Minimaal de volgende gegevens:

- begin en einddatum van de rapportage periode;
- naam gerecht of landelijke dienst;
- adres van actuele locatie van gerecht of landelijke dienst waar het Product staat opgesteld;
- locatie in het pand of kamernummer
- team/teams die gebruik maken van het Product
- serienummer van het Product;
- naam van het Product zoals bij Opdrachtgever bekend is;
- producttype van het Product;
- datum waarop het Product voor Oplevering is aangeboden;
- datum waarop de vaste huurperiode voor het Product aanvangt (bij huur);
- datum waarop de vaste huurperiode voor het Product eindigt en de variabele huurperiode aanvangt (bij huur van Product);
- huurkosten van het Product, incl. opties op basis van actuele Tarieven (vaste en flexibele huurperiode);
- actuele tellerstanden van het Product (A4 zwart-wit, A3 zwart-wit, A4 kleur, A3 kleur);
- actuele tellerstanden per product die in kleur kunnen printen dienen de kleuren en de zwart/wit tellers afzonderlijk geteld en weergegeven te worden op basis van actuele Tarieven.
- verschil in tellerstanden van het Product tussen rapportage en voorgaande rapportage ;
- totaal kosten van het Product per tellerstand op basis van actuele Tarieven;
- resterende technische levensduur van het Product (percentage huidige tellerstanden / max volume).
- Top 25 in hoog en laag verbruikende machines

2.4.2. Diensten

Deze rapportage is van toepassing als er Diensten worden afgenomen. Minimaal de volgende gegevens:

- begin en einddatum van de rapportage periode;
- naam van de Dienst zoals bij Opdrachtgever bekend is;
- naam van gerecht of landelijke dienst;
- adres van actuele locatie waar Dienst is uitgevoerd;
- datum waarop de Dienst voor Oplevering is aangeboden;

- kosten van de Dienst op basis van actuele Tarieven.

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- maandelijks.

2.5. SLA rapportage

Doel:

- prestatieverklaring;
- signaleren problemen bij de Prestatie;
- basis voor managementinformatie;
- ondersteuning escalatieproces.

Aggregatieniveaus:

- Raamovereenkomst;
- Opdrachtgever;
- Naam gerecht of landelijke dienst;
- Adres Locatie van gerecht of landelijke dienst.
- Team of afdeling

Aanleveren aan:

- Opdrachtgever

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- maandelijks.

Verplichte rapportage-items:

2.5.1. Producten

- Begin- en einddatum van de rapportage periode;
- serienummer van het Product;
- naam van het Product zoals bij Opdrachtgever bekend is;
- producttype van het Product;
- adres actuele Locatie waar het Product staat opgesteld;
- locatie in het pand of kamernummer
- gerealiseerde beschikbaarheid (percentage) per Product in rapportageperiode en voorgaande periode;
- norm beschikbaarheid behaald (ja/nee);

- aantal Incidenten in rapportageperiode en voorgaande periode;
- aantal Incidenten niet toewijsbaar aan Opdrachtnemer;
- norm Incidentenafhandeling behaald (ja/nee);
- norm betrouwbaarheid behaald (ja/nee).

2.5.2. Programmatuur

- begin en einddatum van de rapportage periode;
- per Programmatuur component of functie:
- serie- c.q. licentiecode van de Programmatuur;
- versienummer van de Programmatuur;
- naam van de Programmatuur zoals bij Opdrachtgever bekend is;
- gerealiseerde beschikbaarheid (percentage) per Programmatuur component in
- rapportageperiode en voorgaande periode;
- norm beschikbaarheid behaald (ja/nee);
- aantal Incidenten in rapportageperiode en voorgaande periode;
- aantal Incidenten niet toewijsbaar aan Opdrachtnemer;
- norm Incidentenafhandeling behaald (ja/nee);
- norm betrouwbaarheid behaald (ja/nee).

2.5.3. Incidentafhandeling

- begin en einddatum van de rapportage periode;
- totaal aantal Incidenten prioriteit hoog:
 - aantal Incidenten prioriteit hoog opgelost binnen 95% norm;
 - aantal Incidenten prioriteit hoog opgelost binnen 100% norm;
 - percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit hoog opgelost binnen 95% norm;
 - percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit hoog opgelost binnen 100% norm;
 - Service Credit percentage indien de norm prioriteit hoog is overschreden;
- totaal aantal Incidenten prioriteit midden:
 - aantal Incidenten prioriteit midden opgelost binnen 95% norm;
 - aantal Incidenten prioriteit midden opgelost binnen 100% norm;
 - percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit midden opgelost binnen 95% norm;
 - percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit midden opgelost binnen 100% norm;
 - Service Credit percentage indien de norm prioriteit midden is overschreden;
- totaal aantal Incidenten prioriteit laag:
 - aantal Incidenten prioriteit laag opgelost binnen 95% norm;
 - aantal Incidenten prioriteit laag opgelost binnen 100% norm;
 - percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit laag opgelost binnen 95% norm;
 - percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit laag opgelost binnen 100% norm;
 - Service Credit percentage indien de norm prioriteit midden is overschreden;
- overzicht niet tijdig opgeloste en afgesloten Incidenten onderverdeeld naar prioriteit van de Incidenten (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop, Oplostijd, maatregel voorkoming;
- overzicht openstaande Incidenten onderverdeeld naar prioriteit van de Incidenten (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop.

2.5.4. Leveringen

- begin en einddatum van de rapportage periode;
- type bestelling;
- totaal aantal leveringen;
- aantal leveringen volledig afgerond binnen 90% norm;
- aantal leveringen volledig afgerond binnen 100% norm;
- percentage volledige levering van bestellingen afgerond binnen 90% norm;
- percentage volledige levering van bestellingen afgerond binnen 100% norm;
- Service Credit percentage indien de norm leveringen is overschreden.

2.5.5. *Migratie*

- overzicht van Opdrachtgever die migratieverzoek hebben ingediend;
- begin en einddatum van de rapportage periode;
- migratie volledig afgerond binnen 90% norm;
- migratie volledig afgerond binnen 100% norm;
- Service Credit percentage indien de norm migratie is overschreden.

2.5.6. *Gerealiseerde beschikbaarheid:*

- per Product en Programmatuur component het gerealiseerde beschikbaarheidpercentage in de betreffende rapportage maand;
- per Product en Programmatuurcomponent het gerealiseerde beschikbaarheidpercentage in de voorgaande rapportage periode;
- gepland Onderhoud:
 - tijdsduur uitgevoerde werkzaamheden;
 - starttijd, tijdstip Dienst hersteld, Oplostijd, eventuele overschrijding;
- Incidenten die tot niet beschikbaar zijn van een Product of Programmatuur component hebben geleid:
 - referentie Incident;
 - referentie Dienst;
 - tijdstip storing gedetecteerd;
 - tijdstip Dienst hersteld;
 - duur storing;
- overzicht van de Producten en Programmatuur componenten waarvan overschrijding van de beschikbaarheidsnorm heeft plaats gevonden in de betreffende rapportage maand:
 - referentie(s) Incident(en);
 - referentie Dienst;
 - tijdstip(pen) storing(en) gedetecteerd;
 - tijdstip(pen) Dienst hersteld;
 - totalen storingstijd Dienst;
 - overschrijding met daarbij het Service Credit waar de Deelnemer recht op heeft.

2.5.7. *Duurzaamheid*

- Aantal reisbewegingen/leveringen
- Totaal aantal kilometer gereisd gebruikt voor de leveringen
- Het type voertuig gebruikt/type brandstof
- De gekozen CO2 emissie factor
- De CO2 emissies

2.5.8. *Gerealiseerde betrouwbaarheid*

- aantal maal per Product en Programmatuur component dat deze niet beschikbaar is in de betreffende rapportage maand;
- aantal maal per Product en Programmatuur component dat deze niet beschikbaar is in de afgelopen 3 rapportage maanden;
- overzicht met Product en Programmatuur component waarvan de betrouwbaarheidsnorm is overschreden in de betreffende rapportage maand;
- overzicht met Product en Programmatuur component waarvan de betrouwbaarheidsnorm is overschreden in de afgelopen 3 rapportage maanden;
- berekening totale Service Credit;
- totaal absoluut Service Credit kortingsbedrag.

2.6. *Service- en Incidentrapportage*

Doel:

- prestatieverklaring;
- monitoren van de dienstverlening;
- basis voor managementinformatie;
- ondersteuning escalatieproces.

Aggregatieniveaus:

- Opdrachtgever;
- Naam gerecht of landelijke dienst
- Adres locatie van het gerecht of de landelijke dienst

Aanleveren aan:

- Opdrachtgever

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- maandelijks.

Verplichte rapportage-items:

2.6.1. *Administratieve desk:*

- aantal contactmomenten, betrekking hebbend op:
 - bestellingen;
 - leveringen;
 - facturen;
 - wijzigingen;
 - offerteaanvragen;
 - opzeggingen;
 - escalaties;
- aantal telefonische meldingen administratieve desk inclusief reactiesnelheid;
- aantal e-mail meldingen administratieve desk inclusief reactiesnelheid;

- aantal online meldingen administratieve desk inclusief reactiesnelheid.

2.6.2. Incidentdesk:

- aantal telefonische meldingen incidentdesk inclusief reactiesnelheid;
- aantal e-mail meldingen incidentdesk inclusief reactiesnelheid;
- aantal automatische meldingen via beheertool incidentdesk inclusief reactiesnelheid;
- aantal meldingen bij de incidentdesk, onderverdeeld naar prioriteit (hoog, midden, laag);
- aantal opgeloste en afgesloten meldingen binnen de afgesproken tijd, onderverdeeld naar prioriteit van de Incidenten (hoog, midden, laag);
- overzicht niet binnen de afgesproken termijn opgeloste en afgesloten Incidenten onderverdeeld naar prioriteit van de Incidenten (hoog, midden, laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop, Oplostijd;
- overzicht nog openstaande Incidenten onderverdeeld naar prioriteit van de Incidenten (hoog, midden, laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop;
- aantal opgeloste problemen;
- Trends op incidenten, per product;
- aantal openstaande problemen, met verbeterplan en voortgang van de oplossing.
- Uptime/downtime platform per maand
- per Incident:
 - soort Incident;
 - korte omschrijving van het Incident;
 - status van het Incident;
 - beschrijving van de oplossing (indien afgesloten).

2.7. CMDB Rapportage

Doel:

- monitoren uitnutting contract;
- prestatieverklaring;
- basis voor managementinformatie;
- inzicht in installed base.

Aggregatieniveaus:

- Opdrachtgever;
- Naam gerecht of landelijke dienst
- Adres van de locatie van het gerecht of de landelijke dienst.

Aanleveren aan:

- opdrachtgever

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- real-time online raadpleegbaar.

Verplichte rapportage-items:

de verplichte rapportage-item komen overeen met de items zoals genoemd in Bijlage 6a-6b-6c eisen generiek/HV/MFP.

2.8. Fleet management

Doel:

- monitoren uitnutting contract;
- prestatieverklaring;
- basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus:

- Raamovereenkomst;
- Kostenplaats van gerecht of landelijke dienst;
- Adres van de locatie van gerecht of landelijke dienst.

Aanleveren aan:

- opdrachtgever

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- maandelijks.

Verplichte rapportage-items:

- bestede aantal uren Fleetmanagement;
- bestede uren preventief onderhoud;
- bestede uren oplossen verstoringen.
- (un) managed devices

2.9. Assurance rapportage

Doel:

- controle door een onafhankelijke derde partij op de betrouwbaarheid van de door de Opdrachtnemer aangeleverde verantwoordingsinformatie.

Toelichting:

De Diensten die de Opdrachtnemer levert, zijn een essentiële schakel in de kernactiviteiten van de Deelnemers. Om zeker te stellen dat de Opdrachtnemer de processen die ten grondslag liggen aan de levering van de Diensten beheerst en betrouwbaar worden uitgevoerd, is de Opdrachtnemer verplicht jaarlijks zorg te dragen voor een assurance rapportage.

De assurance rapportage is een jaarlijkse third party mededeling (TPM) betreffende opzet, bestaan en werking van de kwaliteit van de geleverde Diensten. De assurance rapportage is een verklaring van een ter zake deskundige en onafhankelijke auditor. De assurance rapportage dient uitgevoerd te worden conform de NOREA Richtlijn 3000 voor assurance-opdrachten door IT-auditors. Het normenkader voor de assurance rapportage is de Raamovereenkomst en de normkaders die de

Opdrachtnemer hanteert om zeker te stellen dat wordt voldaan aan de overeengekomen dienstverlening.

Aggregatieniveaus:

- Raamovereenkomst.

Aanleveren aan:

- opdrachtgever

Vorm:

- elektronisch document (pdf) en elektronisch bewerkbaar document.

Frequentie:

- jaarlijks.

Verplichte rapportage-items:

- beveiligingsorganisatie en beveiligingsbeleid;
- bevestigen dat het beveiligingsbeleid van de Opdrachtnemer in overeenstemming is met de
- Raamovereenkomst, Dossiers Afspraken en Procedures en wet- en regelgeving;
- SLA-parameters;
- bevestigen dat de Opdrachtnemer de interne organisatie op orde heeft om levering conform SLA-parameters te waarborgen;
- het is aan de Opdrachtnemer welke techniek, methode, proces of activiteit de Opdrachtnemer hanteert om Prestatie conform SLA-parameters te waarborgen. De door de Opdrachtnemer gehanteerde technieken, methodes, processen of activiteiten dienen als normenkader voor de assurance rapportage op dit onderwerp. Voorbeelden van technieken, methodes, processen of activiteiten op dit onderwerp zijn: ITIL;
- facturatie;
- bevestigen dat de door de Deelnemer ontvangen facturen gebaseerd op juiste informatie en de overeengekomen afspraken;
- rapportages;
- bevestigen dat de rapportages gebaseerd zijn op correcte registraties.

2.10. Social return

Doel:

- Controle uitvoering van social return voorwaarde;
- Basis voor managementinformatie;

Aggregatieniveaus:

- Raamovereenkomst.

Aanleveren aan:

- Opdrachtgever.

Vorm:

- elektronisch document verstuurd via e-mail of online rapportagetool.

Frequentie:

- jaarlijks in januari.

Verplichte rapportage-items:

- periode van inzet;
- persoon (fictieve naam of nummering);
- indicatie ingezette arbeidskracht (b.v. WWB, WSW, WIA etc.);
- wervingskanaal (b.v. gemeente, UWV, etc.);
- over deze periode gehaalde waarde van de loonsom;
- over deze periode het aantal in gezette uren;
- totaal tot en met deze periode het aantal ingezette uren;
- totaal tot en met deze periode gehaalde waarde van de loonsom;