



Bijlage 10

Standaard Rapportages

Overeenkomst IWR2024|PSM

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.1
Referentie: 2024123004

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 Level rapportage	7
2.5	Implementatie rapportage	8
2.6	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	8

1 Inleiding

Deze Bijlage beschrijft hoe de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst IWR2024|PSM (hierna Overeenkomst) rapporteert. Opdrachtgever beschouwt deze rapportages als standaard rapportages en deze zijn daarmee onderdeel van de door Opdrachtnemer te leveren Prestatie.

Opdrachtnemer bepaalt in beginsel zelf de lay-out van de standaard rapportages en kan Opdrachtgever voorstellen doen om rapportagestromen inhoudelijk aan te passen. Opdrachtnemer maakt binnen 4 weken na datum start Overeenkomst templates voor de rapportages en legt deze voor aan DCM (zie hieronder). Opdrachtnemer verwerkt eventuele wijzigingen binnen 2 weken na reactie DCM en Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de templates binnen 8 weken na datum start Raamovereenkomst door DCM kunnen worden vastgesteld. Het is van belang dat de standaard rapportage blijft voldoen aan de tussen de hieronder genoemde entiteiten en de Opdrachtnemer overeengekomen rapportagedoelen. De uitkomst is bindend en er kan geen verdere kostenverrekening plaatsvinden.

Entiteiten

De volgende entiteiten zijn ontvanger van rapportages:

- De IDV Belastingdienst, hierna hier te noemen: Centrale Beheersorganisatie (CBO);
- Centraal Contractmanagement (CCM).
Dit wordt ingevuld door de centrale contractmanager van IWR;
- Decentraal Contractmanagement (DCM)>
Dit wordt ingevuld door de decentrale contractmanager van IDV Belastingdienst.

Vertrekpunt is alle informatie online beschikbaar te stellen, de informatie doorzoekbaar is en tenminste is te downloaden in de vorm van per rapportagestroom één elektronisch bewerkbaar bestand.

Betrouwbaarheid

Opdrachtnemer 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 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. De beschikbare rapportages moeten doorzoekbaar zijn en tenminste te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand en in PDF.

De autorisatie voor de online toegang tot de rapportages wordt ingericht op deze beoogde beschikbaarheidstelling.

Rapportagestromen

Met rapportagestromen worden de hierna beschreven standaard rapportages bedoeld.

Per rapportagestroom wordt een aantal aspecten steeds aangegeven:

- het doel van de rapportage;
- de frequentie van beschikbaarheid;
- de benodigde rapportage-items.

2 Rapportagestromen

2.1 Algemeen

Voor alle rapportagestromen is het navolgende in beginsel van toepassing. De genoemde items in dit hoofdstuk zijn niet onuitputtelijk en kunnen bij het opstellen van rapportages aan verandering onderhevig zijn door minder of meer behoefte vanuit Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij de betreffende rapportage.

Beschikbaar maken voor

- CBO, CCM en DCM; ontvangt de geconsolideerde rapportages over de Deelnemer en alle Afnemers.

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') gegevens

Doel

- Monitoren van:
 - (financiële) uitnutting Overeenkomst;
 - aangegane verplichting;
- Basis voor managementinformatie.

Frequentie

Maandelijks, binnen **vijf (5)** Werkdagen na afloop van de betreffende maand.

Verplichte rapportage-items

Opdrachtnemer rapporteert over de geleverde Producten, Diensten en/of Programmatuur met minimaal de volgende gegevens (voor de herkenbaarheid is de beschrijving van de Producten en Diensten dezelfde als de beschrijving in Bijlage 3 - Tarieflijst):

- CBO; Opdrachtnemer gebruikt de naamomschrijving van de Centrale Beheer Organisatie;
- Offertenummer factuurnummer (Opdrachtnemer);
- Inkoopnummer CBO;
- Besteldatum;
- Bevestigingsdatum;
- Factuurnummer (Opdrachtnemer);
- Per Dienst(verlening) en/of Programmatuur waarbij de beschrijving hetzelfde dient te zijn als de beschrijving in Bijlage 3 – Tarieflijst:
 - soort (Licentie/aanschaf/gebruikersrecht/abonnement/);
 - aanvullend support en onderhoud;
 - consultancy (soort, aantal uren);
 - bestelde aantallen;
 - leverdatum (en/of verwachte leverdatum);
 - artikelnummer Opdrachtnemer (indien van toepassing);
 - naam Producent/Fabrikant/Vendor;
 - artikelnummer Producent/Fabrikant/Vendor (SKU);
 - datum geleverd;
 - eenmalige kosten (indien van toepassing);
 - periodieke kosten (indien van toepassing);

- Totale kosten (exclusief en inclusief BTW).

2.3 Gebruiksrapportage

Doel

- Monitoren van de dienstverlening;
- Basis voor managementinformatie.

Frequentie

Maandelijks, binnen vijf (5) Werkdagen na afloop van de betreffende maand.

Verplichte rapportage-items

Opdrachtnemer rapporteert met betrekking tot afgenomen Programmatuur, het (de) onderhoudscontract(en) en het verbruik van de Programmatuur met de volgende (minimale) inhoud:

- begin en einddatum van de rapportageperiode;
- contractnummer Producent/Fabrikant/Vendor;
- programmatuur (licenties): soort en aantal;
- per Programmatuur (licentie) de vermelding van nummer en kenmerk van de Overeenkomst en (voorzover van toepassing) de overeengekomen bijbehorende EULA en/of andere licentievoorwaarden, mits en voor zover niet in conflict met de voorwaarden van de Overeenkomst;
- verbruik Programmatuur (licentierapportage): inzicht in het licentiegebruik van de Programmatuur
- printopdrachten per aangesloten Multifunctional (MFP) per Afnemer op platform, op basis van "referentienummer MFP", aantal "afdrukken/connecties", waarbij inzicht gegeven dient te worden in het aantal "afdrukken" dat succesvol en niet succesvol is uitgevoerd;
- looptijd initiële Overeenkomst(van datum tot en met datum);
- maximale looptijd Overeenkomst(van datum tot en met datum);
- Life Cycle Management:
 - End of Development (EOD); minimaal twaalf (12) maanden voor EOD wordt CCM, CBO en DCM geïnformeerd via de maandelijkse rapportage en separaat via e-mail, waarbij het gaat om zowel EOD van de van gehele applicatie als van (deel)functionaliteit.
 - End of Life (EOL): minimaal zestien (16) maanden voor EOL wordt CCM, CBO en DCM geïnformeerd via de maandelijkse rapportage en separaat via e-mail, waarbij het gaat om zowel EOL van de van gehele applicatie als van (deel)functionaliteit.

2.4 Service Level rapportage

Doel

Inzicht verkrijgen in de status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste (technische) Vragen, Incidenten, Problems en Changes (een en ander conform ITIL) met als doel:

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

Frequentie

Maandelijks, binnen **vijf (5)** Werkdagen na afloop van de betreffende maand.

Verplichte rapportage-items

Opdrachtnemer rapporteert met betrekking tot de service over de volgende (minimale) inhoud, zoals beschreven in Bijlage 17 SLA Parameters:

Incident- Problems- en Change-afhandeling:

- begin- en einddatum van de rapportageperiode;
- rapportage van alle (technische) Vragen, gemeld via telefoon, e-mail en/of Online Portaal, bijbehorende norm reactietijd en gerealiseerde reactietijd;
- rapportage van alle Incidenten, gemeld via telefoon, e-mail en/of Online Portaal, met hun Prioriteit (Prio 1, 2, 3), bijbehorende norm reactietijd en gerealiseerde reactietijd;
- rapportage van alle Incidenten, gemeld via telefoon, e-mail en/of Online Portaal, met hun Prioriteit (Prio 1, 2, 3), bijbehorende norm oplostijd en gerealiseerde oplostijd. Ingeval gerealiseerde oplostijd kleiner is dan de geldende norm oplostijd, dan markeren in de kleur "groen". In het geval de gerealiseerde oplostijd groter is dan de geldende norm dan markeren in de kleur "rood", waarbij aangegeven dient te worden wat de reden van uitloop is, de laatste status en verwachte oplostijd;
- rapportage van alle opgeloste Problems, inclusief omschrijving, gerelateerde Incidenten en de oplossing (incl. referentie naar Root Cause Analysis (RCA));
- rapportage van alle niet-opgeloste Problems, inclusief omschrijving, gerelateerde Incidenten, verbeterplan, verwachte oplostijd en voortgang van de oplossing.
- rapportage van alle Changes die staan gepland om bij Opdrachtnemer doorgevoerd te worden, met vermelding van de changenummer, omschrijving, inhoud, impact, risico, geplande uitvoeringsdatum en wel/niet succesvol geïmplementeerd;
- in het geval dat een geplande change niet op de geplande uitvoeringsdatum doorgevoerd kan worden of er dient tijdens het doorvoeren of kort er na een terugrol door Opdrachtnemer uitgevoerd te worden, met andere woorden "niet succesvol" geïmplementeerd, dan rapportage over de reden en de te plannen vervolgactie;
- cumulatieve rapportage over de alle (technische) Vragen, Incidenten, Problems en Changes die de historie over een periode van minimaal drie (3) jaar laat zien, zodat trends kunnen worden waargenomen en geanalyseerd;
- rapportage betreffende de Bereikbaarheid Helpdesk, waarbij er gerapporteerd dient te worden over de beantwoording van elke telefoonoproep op Vragen en Incidenten, door deskundige medewerker, bijbehorende norm in seconden en gerealiseerde tijd in seconden. Ingeval binnen de norm is gepresteerd, dan markeren in de kleur "groen", buiten de norm dan markeren in de kleur "rood";
- de gerealiseerde beschikbaarheid per Dienst.

2.5 Rapportage fasen 1 (Opbouw PSM-Oplossing) t/m fase 4 (Implementatiefase)

Doel

Deze rapportage is bedoeld om met name gedurende de opstartfase fasen 1 t/m 4 (zie Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie) CCM en DCM op de hoogte te houden van de voortgang van de inrichting van de Dienstverlening (bijv. Online Portaal, Rapportages) en Implementaties.

- Monitoren contractstatus;
- Monitoren Implementatie (fasen 1 t/m 4);
- Basis voor managementinformatie.

Frequentie

- Wekelijks, uiterlijk eerste (1e) Werkdag na afloop van de betreffende week.

Verplichte rapportage-items:

- Begin en einddatum van de rapportageperiode;
- Status "bouw", inrichting en beschikbaarstelling Online Portaal;
- Status ontwerp rapportage-templates, verwerking wijzigingen en definitief vaststellen;
- Overzicht Deelnemer over de Implementatie met betrekking tot de voorbereiding, uitvoering en afronding;
- Overzicht Afnemers waar de Implementatie is voorbereid;
- Overzicht Afnemers waar de Implementatie loopt;
- Overzicht Afnemers waar de Implementatie is afgerond;
- Overzicht Afnemers waar in het kader van de Implementatie nog geen stappen zijn genomen;
- Escalaties (incl. korte toelichting van de oorzaak).

2.6 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Doel

- Monitoren van:
 - Bijdrage aan de realisatie van klimaatdoelen (o.a. CO2 reductie);
 - EcoVadis score Opdrachtnemer van onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) ;
 - Controle inzet zero-emissie en CO2-neutraal vervoer, transport en bezorging;
 - Controle op de inzet en naleving van ISV voorwaarde;
- 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 (inclusief combinanten);
 - de Ecovadis score van onderaannemers;

- de Ecovadis score van Hyperscale-)Datacenter dienstverlener:

2. Klimaat:

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 (Eis 143) en een [Net-Zero](#) doelstelling (bij conformering wens 144) en bewijs dat deze doelstellingen gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar zijn in de desbetreffende kolom van het [SBTi-Dashboard](#).

Jaarrapportage met een bewijs van de door haar ingezette datacenters inclusief exacte locatie (adresgegevens), waarbij aantoonbaar is dat deze zich in een land binnen de Europese Unie (EU) en/of landen van de [Europese Vrijhandelsassociatie \(EVA\) bevinden](#), waarbij de energiebronnen over een lage Koolstofintensiteit (gCO₂eq/kWh) beschikken (bij conformering wens 145).

3. Circulair

- Niet van toepassing.

4. Vervoer en transport (specifieke onderwerpen alleen verplicht bij conformering wensen):

- Opdrachtnemer levert conform Eis 142 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 Eis 141 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').