



Bijlage 10 Standaard Rapportages

**IWR2025|Werkplekhardware|
Multifunctionele printers (MFP) en
netwerkprinters (NWP) (inclusief
accessoires en optionele Diensten)**

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie **1.1**
Referentie: IUC 202405066

**Bijlage 10
Standaard Rapportages**

IWR2025|Werkplekhardware| Multifunctionele printers (MFP) en netwerkprinters (NWP) (inclusief accessoires en optionele Diensten)

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.10
Referentie: IUC 202405066

Inhoud

1.	Inleiding.....	43
2.	Rapportagestromen	65
2.1	Algemeen	65
2.2	Rapportage Afname ('Spend') & Leveringen.....	65
2.3	Garantieafhandeling	76
2.4	Service- & Incidentrapportage (Koop & Huur)	87
2.5	Trend Rapportage	98
2.6	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	109

1. Inleiding

Deze Bijlage beschrijft hoe de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en daarop gebaseerde Nadere overeenkomsten, 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 05 - Wijzigingsprocedure).

Opdrachtnemer maakt binnen 4 weken na datum start Raamovereenkomst templates voor de rapportages en legt deze voor aan CCM. Voor de spend rapportage wordt de template door Centraal Contractmanagement aangeleverd. 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 rapportageverstrekking 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 die niet door een Deelnemer wordt afgenomen, hoeven niet te worden geleverd aan die desbetreffende Deelnemer.

2.2 Rapportage Afname ('Spend') & Leveringen

Doel

- Monitoren van:
 - o de Proof Of Delivery (POD) op het kernassortiment;
 - o (financiële) benutting ROK en NOK's;
 - o aangegane verplichting (nog niet gefactureerd);
 - 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. Evt. 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 printer) Ingangsdatum Huur, Huurperiode en Bruto Restwaarde, Huurbedragen;
- Per Product / Dienst / Programmatuur:
 - o Verwervingsmethode:
 - Koop (K) / Huur (H);
 - NOK (N);
 - o Milieu Impact:
 - Nieuw, Remanufactured [NW/RM];
 - CO2 Footprint Product (LCA) [Kg CO2-eq];
 - CO2 Compensatie [Kg CO2-eq]
 - Eerlijke CO2 Prijs [Euro] (E.16.3.10);
 - Transport toeleveringsketen: 3. lucht/vliegtuig (hoog), 2. spoor (midden), 1. scheepvaart/water (laag);
 - TCO Certified E-Waste Compensated (W.16.3.4) [Ja / Nee];
 - Ecolabel [TCO / EPEAT Gold-/ Blue Angel] (E.16.2.11 t/m E.16.2.13);

- Percentage recyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021);
- Percentage post-consumer kunststoffen gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel van het desbetreffende materiaal aanwezig in het Product (gerapporteerd in separate kolommen/velden) (E.16.3.6 en W.16.3.8);
- 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);
- 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.

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, 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 af te stemmen voor rapportage, zodat een optimale aansluiting op de processen bij de Deelnemer bestaat.

a. Leveringen

- *Overzicht levering Product / Dienst, 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).*

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 Ketenvantwoordelijkheid (ISV);
 - o Diversiteit & Inclusie;
- 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 of gelijkwaardige score van Opdrachtnemer (inclusief Combinanten);
 - de Ecovadis of gelijkwaardige score van Onderaannemers;
 - de Ecovadis of gelijkwaardige score van fabrikanten (incl. evt. bewijs hercalculatie conform E.16.1.4);
 - 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 2030¹;
 - De totale additionele 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 E.16.3.10);
 - CO2 Compensatie (E.16.2.4):
 - o Het contract met de aanbieder van de CO2-compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder;

¹ 49% conform het Nederlandse Klimaatakkoord en de meest recente [CBS gegevens](#) (4% CO2 reductie in 2019)

- Onafhankelijke jaarlijkse verificatie waaruit blijkt dat CO2 compensatie van de geleverde Producten heeft plaatsgevonden inclusief een leveranciersverklaring van de aanbieder en/of inkooporder;
- Ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' (indien van toepassing);
- Vermelding van de gebruikte certificeringen en de daaraan gekoppelde projecten;
- Bewijs van conformering aan eisen a t/m s, welke tevens expliciete onderbouwing bevat omtrent de bijdrage aan relevante SDG's (inclusief subdoelen).
- The Science Based Targets initiative (SBTi): rapportage over de status van de '[Near-Term Target](#)' en '[Long-Term Target](#)' met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs (E.16.2.14) en een [Net-Zero](#) doelstelling (W.16.2.2) en bewijs dat deze doelstellingen gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar zijn in de desbetreffende kolom van het [SBTi-Dashboard](#).

3. Circulair

- Algemene Verantwoording Circulariteit:
 - resultaten ten aanzien van het aantal en percentage Producten inclusief bewijs van herinzet (E.16.3.3);
 - resultaten ten aanzien van het aantal en percentage Producten wat via de e-waste keten van Fabrikant is verwerkt voor gerobotiseerde disassemblage (E.16.3.2);
 - resultaten ten aanzien van het aantal en omzet van inruil (opkoop) van overtollige Producten (E.16.3.17);
- TCO Certified E-Waste Compensated (bij conformering W.16.3.4):
 - het contract met de aanbieder van de CO2-compensatie dan wel een verwijzing naar het contract met de aanbieder;
 - onafhankelijke jaarlijkse verificatie waaruit blijkt dat afvalcompensatie van de geleverde Producten heeft plaatsgevonden;
 - aantal ingezamelde devices inclusief (verwachte) afleverdatum in Europa;
 - reductie van e-waste in kilogram (kg);
 - de teruggewonnen grondstoffen (naam, afkorting en vermelden indien aanwezig op de EC lijst van [30 critical raw materials](#) (CRM) inclusief gewicht in (kilo)gram ((k)g);
 - resultaten ten aanzien van verminderde milieuschade;
 - resultaten ten aanzien van lokale werkgelegenheid en waarborging van internationale mensenrechten;
 - bijdrage aan het realiseren van de relevante Sustainable Development Goals (SDG's);

4. Vervoer en transport:

- Opdrachtnemer levert conform E.16.2.16 en W.16.2.3 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:
 - Zero-emissievoertuigen (categorieën M1, M2 en N1 én indien conform W.16.2.3 tevens N2 en N3);
 - schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO2/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden);
 - overige voertuigen (overige voertuigcategorieën);
- ~~Opdrachtnemer levert conform E.16.2.15 per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette fietstransport wat tenminste onderstaande informatie bevat:~~

- ~~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'), indien W.16.5.1 geconformeerd ook OECD Due Diligence Framework specifiek toepassen;
- Factory Disclosure Rapportage per kalenderjaar over de herkomst van Producten door middel van bedrijfsnamen, locaties van productie- en assemblage fabrieken (tier 1,2 en 3 leveranciers) inclusief productgroepen middels een digitale herkomstlijst of een softwarematige oplossing (W.16.5.2).

2. Diversiteit & inclusie:

- Jaarrapportage conform de vereisten van het Charter Diversiteit (opgesteld in Nederlandse of Engelse taal).