



Bijlage 10

Standaard Rapportages

**IWR2023|Werkplekhardware|
iOS, iPadOS & MacOS devices
(incl. optionele Accessoires en
Diensten)**

ICT Werkomgeving Rijk

Versie	1.1
Referentie	IUC 202505150

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Rapportagestromen.....	5
2.1	Algemeen.....	5
2.2	Rapportage Afname ('Spend') & Leveringen	5
2.3	Garantieafhandeling.....	8
2.4	Service- & Incidentrapportage.....	9
2.5	Trend Rapportage.....	10
3	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	11

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 5 - Wijzigingsprocedure).

Opdrachtnemer maakt binnen 4 weken na datum start Raamovereenkomst templates voor de rapportages en legt deze voor aan CCM. Voor de spend rapportage (paragraaf 2.2) wordt de template door Centraal Contractmanagement aangeleverd. Deze template bevat zes (6) tabbladen: 1. Rapportage leveringen, 2. Rapportage aangegane verplichtingen en 3. Rapportage huurverplichtingen /som der resterende termijnen, 4. Rapportage inruil Koop, 5. Rapportage inruil Huur en 6. Toegestane waarden invulling. 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 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 wordt 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.

Beschikbaar maken voor

- CCM; CCM ontvangt de geconsolideerde rapportages over alle Deelnemers.
- Elke Deelnemer; als een Deelnemer gebruik maakt van een SI dan ontvangt de SI tevens de rapportages, die zijn toegespitst op de onder het werkingsgebied van deze SI vallende Deelnemers.

Vorm:

- o Web-based online, waar mogelijk real time, beschikbaar stellen;
- o Minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Verschijningsdata:

- o Binnen tien Werkdagen volgend op de maand van maandelijkse rapportage waarover gerapporteerd wordt, stelt Opdrachtnemer de Rapportages beschikbaar, tenzij anders vermeld.

2.2 Rapportage Afname ('Spend') & Leveringen

Doel

- o Monitoren van:
 - o de Proof Of Delivery (POD) op de Initiële uitvraag,
 - o (financiële) benutting ROK en NOK'n (gefactureerd),
 - o aangegane verplichting (nog niet door Opdrachtnemer aan Deelnemer gefactureerd),
 - o aangegane verplichting (nog door Opdrachtnemer aan Deelnemer te factureren Huurkosten) en
 - o leveringen incl. garantietermijnen;
- o 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: Kostenplaats¹;
4. Ev. toe te voegen door Deelnemer.

Frequentie

- o Per maand.

¹ Deelnemer resp. SI kan op aggregatieniveau 3 één of meerdere kostenplaatsen toevoegen.

Verplichte rapportage-items

Bestelde 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 opdrachtnummer / Bestelreferentie (Deelnemer);
- Besteldatum;
- Bevestigingsdatum & leverdatum;
- Factuurdatum;
- (in geval van huur en per Device) Ingangsdatum Huur, Huurperiode en Bruto Restwaarde, Huurbedragen;
- Per Product / Dienst / Programmatuur:
 - Verwervingsmethode:
 - Koop (K) / Huur (H)
 - NOK (N) / Webshopbestelling (WB)²;
 - Webshop [Ja / Nee].
 - Milieu Impact:
 - CO2 Footprint Product (LCA) [Kg CO2-eq];
 - Eerlijke CO2 Prijs (conform Ad2 E.16.1.3.9);
 - EPEAT Gold Rating [Ja / Nee]
 - Percentage recyclede materialen ten opzichte van het totale gewicht (conform ISO14021);
 - Wijze van internationaal transport: 3. lucht/vliegtuig (hoog), 2. spoor (midden), 1. scheepvaart/water (laag).
 - De repareerbaarheidsscore conform [Franse wetgeving](#);
 - Aantal;
 - Merk inclusief duurzaamheidsscore;
 - Leverdatum (en/of verwachte leverdatum);
 - Artikelnummer Opdrachtnemer / Leverancier (indien van toepassing);
 - Merk;
 - 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;
- Spend:
 - gefactureerde omzet Koop excl BTW;
 - gefactureerde omzet Huur excl BTW;
 - BTW-tarief (%);
- Spend aangegane verplichtingen:
 - aangegane koopverplichtingen, excl BTW;
- Spend aangegane huurverplichtingen/som der resterende termijnen:
 - Productgroep;
 - Omschrijving Product;
 - Aantal Producten;

² Webshopbestelling: bestelling in de webshop zonder dat aan die webshopbestelling een NOK ten grondslag ligt.

- Modelnummer (SKU);
- Start huurperiode;
- Looptijd huurperiode;
- Resterende huurperiode;
- nog door Opdrachtnemer aan Deelnemer te factureren Huurverplichtingen (som der resterende termijnen) (ex btw);

2.3 Rapportage inruil Koop

- Monitoren van: (financiële) uitnutting ROK en NOK's inruil gekochte Devices,
- 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: Kostenplaats³;
4. Ev. toe te voegen door Deelnemer.

Frequentie

- Per kwartaal.

Verschijningsdata:

- Binnen tien Werkdagen volgend op het kwartaal van kwartaalijkse rapportage waarover gerapporteerd wordt, stelt Opdrachtnemer de Rapportages beschikbaar.

Verplichte rapportage-items

Ingeruilde Producten met minimaal de volgende gegevens:

- Deelnemer; Opdrachtnemer / Leverancier gebruikt de naamomschrijving, zoals opgenomen in Bijlage 13 - Deelnemers;
- Productgroep;
- Omschrijving Product;
- Modelnummer (SKU);
- Omschrijving artikel of dienst (met aanduiding Merk)
- Merk;
- Conditie;
- Grading (excellent/good/acceptable);
- (rest-)Waarde ingeleverde Producten (ex btw)
- Wordt heringezet? [ja/nee];
- Wordt gerecycled? [ja/nee].

³ Deelnemer resp. SI kan op aggregatieniveau 3 één of meerdere kostenplaatsen toevoegen.

2.4 Rapportage inruil Huur

- Monitoren van:
 - (financiële) benutting ROK en NOK'n inruil gehuurde Devices
- 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: Kostenplaats⁴;
4. Ev. toe te voegen door Deelnemer.

Frequentie

- Per kwartaal over voorgaande kwartaal.

Verschijningsdata:

- Binnen tien Werkdagen volgend op het kwartaal van kwartaalijkse rapportage waarover gerapporteerd wordt, stelt Opdrachtnemer de Rapportages beschikbaar.

Verplichte rapportage-items

Ingeruilde Producten met minimaal de volgende gegevens:

- Deelnemer; Opdrachtnemer / Leverancier gebruikt de naamomschrijving, zoals opgenomen in Bijlage 13 - Deelnemers;
- Productgroep;
- Omschrijving Product;
- Modelnummer (SKU);
- Merk;
- Conditie;
- Grading (excellent (A) /good (B) /acceptable (C));
- (rest-)Waarde ingeleverde Producten (ex btw)
- Wordt heringezet? [ja/nee];
- Wordt gerecycled? [ja/nee].

2.5 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.

⁴ Deelnemer resp. SI kan op aggregatieniveau 3 één of meerdere kostenplaatsen toevoegen.

Verplichte rapportage-items

- Referentie Incident (en);
- Duur reparatie;
- Aantal vervangen & teruggenomen Producten.

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.

Next Business Day (NBD)-response

- Aantal gevraagde NBD-response;
- Referentie van Producten / Diensten / Programmatuur, waarvoor NBD-response is gevraagd;
- Gerealiseerde NBD-response.

2.6 Service- & Incidentrapportage

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

- o Maandelijks.

Verplichte rapportage-items

1. Servicedesk

- Begin- & einddatum van de rapportageperiode;
- Overzicht alle Incidenten & Storingen (incl. oorzaak en korte toelichting);
 - o Gemiddelde reactiesnelheid telefonische meldingen;
 - o Gemiddelde reactiesnelheid e-mail meldingen;
 - o 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

- o Begin- & einddatum van de rapportageperiode;
- o Overzicht van aantal Incidenten, die zijn opgelost binnen de oplostijd;
- o Overzicht niet tijdig opgeloste en afgesloten Incidenten, onderverdeeld naar prioriteit (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop, Oplostijd & maatregel voorkoming;
- o Overzicht openstaande Incidenten onderverdeeld naar prioriteit (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop en laatste status;

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 / Programmatuur, waarvan de norm is overschreden
- Berekening totale Service Credit;

b. DOA's (Dead on Arrival)

- SLA parameter overschreden [Ja / Nee];
- Berekening totale Service Credit.

c. Beschikbaarheid Webshop

- Incidenten, waardoor de webshop niet beschikbaar was (incl. gepland onderhoud):
 - Referentie Incident;
 - Tijdstip storing gedetecteerd & hersteld;
 - Duur storing / uitgevoerde werkzaamheden (bij gepland onderhoud);
 - Korte omschrijving reden 'onbeschikbaar'.
- Berekening totale Service Credit.

2.7 Trend Rapportage

Doel

- Dynamisch monitoren;
- Signaleren van trends;
- Basis voor managementinformatie.

Let op:

Aanleveren van trendrapportage uitsluitend aan CCM.

Aggregatieniveaus

1. CCM; Raamovereenkomst (incl. Nadere Overeenkomst (NOK)).

Frequentie

- Per maand.

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.

3 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Doel

- Monitoren van:
 - Algemene MVO thema's;
 - Klimaat;
 - Circulair;
 - Milieu;
 - Ketenverantwoordelijkheid (ISV);
 - Diversiteit & Inclusie;
 - 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 onafhankelijke score duurzaamheidsbeoordelaar (bijv. Ecovadis) van Opdrachtnemer (inclusief combinanten);
 - de onafhankelijke score duurzaamheidsbeoordelaar (bijv. Ecovadis) van onderaannemer(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 2030⁵;
 - 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.16.1.3.9);
 - The Science Based Targets initiative (SBTi) (E.16.2.2.3): rapportage over de status van de 'Near-Term Target', 'Long-Term Target' en 'Net Zero Target' met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs en bewijs dat deze doelstellingen

⁵ 49% conform het Nederlandse Klimaatakkoord en de meest recente [CBS gegevens](#) (4% CO2 reductie in 2019)

gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar zijn in de desbetreffende kolom van het [SBTi-Dashboard](#).

3. Circulair

- Herinzet en recycling:
 - o Welk percentage van de ingenomen producten is klaargemaakt voor hergebruik resp. herinzet (alleen KMR en bij inruilvoorstel);
 - o Welk percentage van de ingenomen producten is gerecycled (inclusief gerobotiseerde de-assemblage) (alleen Huur, KMR en bij inruilvoorstel).
 - o Aantal hergebruikte, refurbished of remanufactured Producten per Deelnemer.
- Verantwoorde ontginning primaire en secundaire (conflict)mineralen (E.16.1.3.1):
 - o Opdrachtnemer levert bewijsmiddelen aan dat de in het Product aanwezige (conflict)mineralen in de toeleveringsketen op verantwoorde wijze worden ontgonnen, wordt dit hoger gewaardeerd.
 - o de [Responsible Minerals Assurance Process standaard](#) of een gelijkwaardige standaard;
 - o toets die voldoet aan de uitgangspunten van de [OECD Due Diligence Guidance](#) of gelijkwaardig.
- Digitalisering Product Paspoort (DPP) (E.16.1.3.2)
 - o Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor digitale beschikbaarheid van de percentages primaire- en secundaire post-consumer/ post industrial gerecycled materialen in Producten (conform ISO14021) middels machine leesbare gestructureerde en bewerkbare data formats (bijv. CSV of Excel).

4. Vervoer en transport:

- Opdrachtnemer levert conform E.16.2.2.4 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);
 - o alle bovenstaande rapportage verplichtingen gelden tevens voor voertuigen in de [categorieën N2 en N3](#) die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, deze zijn binnen:
 - 12 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 25% zero-emissievoertuigen;
 - 24 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 50% zero-emissievoertuigen;
 - 36 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 80% zero-emissievoertuigen;
 - 48 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst voor 100% zero-emissievoertuigen.

- Opdrachtnemer levert conform E.16.1.2.10 per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette transport 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 (E.16.2.5.1 t/m E.16.2.5.6):

- De rapportage bevat in ieder geval:
 - o een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder stap 2);
 - o een beschrijving van de maatregelen die (in het kalenderjaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensen rechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven onder stap 3);
 - o een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor de opdrachtgever. De rapportage wordt aan de opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.
 - o Conform E.16.1.5.1 mag Opdrachtnemer alleen Producten leveren van fabrikanten die zich committeren aan het bijhouden van een herkomstlijst waarin voor alle Producten (exclusief accessoires), transparant wordt vastgelegd in welke productie- en assemblagefabrieken de onderdelen worden geproduceerd c.q. geassembleerd (zgn. factory disclosures voor tier 1,2 en 3 leveranciers). Dit mag ook door middel van een softwarematige oplossing, zoals een online portaal, interactieve wereldkaart of inzicht in een blockchain tool. Voor tier 2 en tier 3 leveranciers geldt een inspanningsverplichting. Het gaat hierbij om de volgende gegevens, die betrekking hebben op de geleverde onderdelen:
 - de naam van het bedrijf (inclusief eigenaar);
 - Locatie van de fabriek (adres inclusief land);
 - productgroep (bijv. Macbook, iPhone, etc);