Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 4 Service Level Agreement (SLA)

Europese aanbesteding

Vertaaldienstverlening ten behoeve van de IND

- Perceel 2 Vertalingen ten behoeve van de ondersteunende processen en directies

Referentie 7607361
Versie ~~1.0~~ 1.1

Inhoudsopgave

1 Algemeen 3
1.1 Doel 3
1.2 Beheer en evaluatie SLA 3
1.3 Wijzigingen 3
1.4 Geldigheidsduur 3
2 De KPI's 4
2.1 Algemeen 4
2.2 Monitoring KPI's en verbeteracties gedurende het kalenderjaar 4
2.3 Vaststelling realisatie van KPI's op de peildata 4
2.4 KPI 1 - Continuïteit → Leverzekerheid 5
2.5 KPI 2 - Kwaliteit → Leverbetrouwbaarheid Vertaalopdracht > 98% 5
2.6 KPI 3 – Kwaliteit → Gegronde klachten Vertaalopdracht < 5 klachten per jaar na het eerste jaar 6
2.7 KPI 4 - Kwaliteit → Inzet Rbtv vertalers ≥ 98% 6
3 MI´s/ managementinformatie 8
3.1 Algemeen 8
3.2 MI 1 - Klachten over de Vertaaldienstverlening 8
3.3 MI 2 - Uitvoering plan social return on investment 8
3.4 MI 3 – De technische beschikbaarheid IT-voorziening 12
3.5 MI 4 - Overig 12
4 Rapportages 13
4.1 Algemeen 13
4.2 Wijze van rapporteren 13
4.3 Rapportage Gegevensset 13
4.4 Rapportages KPI en MI´s 14

1 Algemeen

1.1 Doel

Deze SLA is de uitwerking van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), Prestatie Indicatoren (PI's) en overige meetgegevens (MI´s) op basis waarvan de prestaties van de Opdrachtnemer worden gemonitord en beoordeeld. Het doel van deze SLA is het op eenduidige wijze vastleggen van:

- De KPI's
- De PI's
- De MI´s
- De werking van de KPI's en PI's

1.2 Beheer en evaluatie SLA

CCM beheert de SLA. De SLA wordt éénmaal per jaar gezamenlijk door Opdrachtnemer en CCM geëvalueerd.

1.3 Wijzigingen

De SLA wordt in principe gedurende de looptijd niet gewijzigd.
Alleen CCM kan op basis van de jaarlijkse evaluatie een wijziging doorvoeren.

1.4 Geldigheidsduur

Deze SLA geldt voor de duur van de Overeenkomst en dat betekent dat deze ook nog geldt voor Vertaalopdrachten die tijdens de looptijd van de Overeenkomst zijn verstrekt, maar na expiratie van de Overeenkomst nog doorlopen of moeten worden opgeleverd.

2 De KPI's

2.1 Algemeen

Op de uitvoering van de Overeenkomst zijn (op de daaronder geplaatste Vertaalopdrachten) vier (4) KPI's van toepassing. Zie tevens Bijlage 3 – PVE.

- KPI 1 – Continuïteit → Leverzekerheid vertalingen
- KPI 2 – Kwaliteit → Leverbetrouwbaarheid vertalingen ≥ 98%
- KPI 3 – Kwaliteit → Gegronde klachten Vertaalopdracht < 5 per jaar
- KPI 4 – Kwaliteit → Inzet Rbtv vertalers ≥ 98%

2.2 Monitoring KPI's en verbeteracties gedurende het kalenderjaar

- Iedere DCM monitort één keer per maand voor zijn/haar eigen organisatie (= Deelnemer) samen met de Opdrachtnemer de geleverde prestaties op basis van de hierboven genoemde KPI's. Bijsturing vindt plaats waar nodig. Dat kan zijn bij de Opdrachtnemer maar ook bij de Deelnemer.
- De DCM monitort voor de IND maandelijks samen met de Opdrachtnemer de leverancierprestaties op basis van de hierboven genoemde KPI's. Bijsturing vindt plaats waar nodig. Dat kan zijn bij de Opdrachtnemer maar ook bij de IND.
- Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een verbeterplan te maken dat na goedkeuring door CCM / DCM IND door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd.
- DCM kan worden gevraagd om in de eigen organisatie maatregelen te (laten) treffen.
- Ook kunnen (escalatie)gesprekken met en eventuele bijsturing door CCM of categoriemanager nodig zijn.

2.3 Vaststelling realisatie van KPI's op de peildata

- De Opdrachtnemer stelt een maand na iedere peildatum vast hoe de Opdrachtnemer op de overeengekomen KPI's heeft gepresteerd over het afgelopen kalenderjaar.
- Opdrachtnemer registreert hiertoe zijn prestaties en rapporteert hierover aan CCM en DCM door middel van managementrapportages (zie hoofdstuk 5);
- De KPI's worden vastgesteld op basis van de gegevensset;
- De prestaties worden door DCM en CCM gecontroleerd en met de Opdrachtnemer besproken:
  - Categoriemanager kan op verzoek aan het overleg deelnemen;
  - Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een verbeterplan op te stellen;
  - Deelnemer kan worden gevraagd om verbetermaatregelen te nemen.

2.4 KPI 1 - Continuïteit → Leverzekerheid

Doel
Deelnemer vindt het belangrijk dat de continuïteit van de organisatieprocessen, daar waar Vertalers worden ingezet, wordt geborgd. Opdrachtnemer ontzorgt Deelnemer hiertoe op het gebied van de Vertaaldienstverlening:

1. Opdrachtnemer treft alle noodzakelijke maatregelen om een maximale leverzekerheid te bewerkstelligen en niet-Leveringen te voorkomen;
2. Uitgangspunt is dat Deelnemer zelf geen (aanvullende) maatregelen neemt om de continuïteit van de beschikbaarheid van Vertaalopdrachten te borgen.

Inrichting KPI
Leverzekerheid houdt in dat Opdrachtnemer de Bestellingen van Deelnemer levert en niet-Leveringen voorkomt; al dan niet in samenwerking met onderaannemers.

Monitoring
Maandelijks ~~Iedere twee maanden~~ (zie hoofdstuk 5.4).

Peildata
- Jaarlijks op 31 december
- Op de einddatum van de Overeenkomst

Berekeningswijze Deelnemer

Stap 1 - Vaststellen aantal keer dat de Vertaalopdracht niet geleverd is. Als een Vertaalopdracht door Deelnemer geweigerd is, omdat deze door overschrijding van de in de Bestelling gestelde deadline niet meer bruikbaar is voor het beoogde doel wordt dit tevens gezien als Niet-levering.

Het aantal (#) Niet leveringen = # Bestellingen - # geleverde Vertaalopdrachten - # annuleringen door Deelnemer

Stap 2 - Vaststellen van de leverzekerheid:

% Leverzekerheid = ((#Bestellingen - # Niet-leveringen) / # Bestellingen) x 100%

2.5 KPI 2 - Kwaliteit → Leverbetrouwbaarheid Vertaalopdracht > 98%

Inrichting KPI
Opdrachtnemer levert 98% van de Vertaalopdrachten op of binnen de overeengekomen standaard levertijd.

Monitoring
Maandelijks ~~Iedere twee maanden~~ (zie hoofdstuk 5.4).

Peildata
- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de Overeenkomst

Berekeningswijze

Stap 1 – Vaststellen van het totale aantal Vertaalopdrachten:

Aantal Vertaalopdrachten met de standaard levertermijn
+
Aantal Vertaalopdrachten op basis van de spoedprocedure

Stap 2 – Vaststellen van het aantal keer dat op tijd is geleverd:

Op tijd geleverd met de standaard levertermijn
+
Op tijd geleverd op basis van de spoedprocedure

Stap 3 – Vaststellen percentage leverbetrouwbaarheid:

% leverbetrouwbaarheid = (totaal aantal Vertaalopdrachten op tijd geleverd/totaal aantal Vertaalopdrachten) x100%

2.6 KPI 3 – Kwaliteit → Gegronde klachten Vertaalopdracht, maximaal 5 klachten per jaar na het eerste jaar

Inrichting KPI
Betreft het aantal ingediende Klachten over Vertaalopdrachten die als Gegronde klacht moeten worden aangemerkt.

Maximum aantal fouten in Vertaalopdrachten per kalenderjaar
Per kalenderjaar mogen fouten tot en met volgende maximum worden vastgesteld:

- maximaal 5 Gegronde klachten per kalenderjaar, vanaf het tweede kalenderjaar;
- 10 Kleine fouten per kalenderjaar;
- 5 Grote fouten per kalenderjaar.

Monitoring
Maandelijks ~~Iedere twee maanden~~ (zie hoofdstuk 5.4).

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de Overeenkomst

Berekeningswijze

Gegronde klachten = # aantal Klachten - # Ongegronde klachten/Feedback

~~2.7 KPI 4 - Kwaliteit → Inzet Rbtv vertalers ≥ 98%~~

~~**Inrichting KPI**~~
~~Voor Vertaalopdrachten voor talen waarvoor in het Rbtv één of meer Vertalers zijn ingeschreven en waarbij de Deelnemer een Rbtv-geregistreerde Vertaler vraagt, zet Opdrachtnemer een Rbtv-geregistreerde Vertaler in voor de vertaling en/of de revisie van de vertaling in, in tenminste 98% van de Vertaalopdrachten.~~

Opdrachtnemer dient dit percentage vast te houden gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De realisatie hiervan is een vast onderwerp in de gesprekscyclus met DCM en in de gesprekscyclus met CCM.

Monitoring
Maandelijks (zie hoofdstuk 5.4.

Peildata
- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de Overeenkomst

Berekeningswijze per Deelnemer

$$\text{\% Inzet Rbtv} = \frac{\text{Totaal \# geleverde Vertaalopdrachten met Rbtv inzet}}{\text{Totaal \# Bestellingen met Rbtv inzet voor talen waarvoor in het Rbtv één of meer Vertalers zijn inschreven}} \times 100\%$$

3 MI´s/ managementinformatie

3.1 Algemeen

Hieronder zijn de MI´s opgenomen die de Deelnemer van belang acht om inzichtelijk te hebben.

Monitoring
Ieder twee maanden, met uitzondering van MI 4 Technische beschikbaarheid. Deze wordt één (1) keer per jaar op de peildata gemonitord (zie hoofdstuk 5.4).

Peildata
- Op 31 december van ieder kalenderjaar.
- De einddatum van de Overeenkomst.

3.2 MI 1 - Klachten over de Vertaaldienstverlening

Betreft alle ingediende Klachten uitgesplitst volgens de onderverdeling die gemaakt is in Bijlage 6 DAP 4.4 (klachtenprocedures).

Opdrachtnemer geeft weer:
- De datum van de klacht;
- Wie de klacht heeft ingediend;
- De inhoud van de klacht;
- De genomen acties;
- De afdoening/oplossing met vermelding of het een Gegronde klacht betreft of niet.

3.3 MI 2 - Uitvoering plan social return on investment

Opdrachtgever hanteert de bouwblokkenmethode voor de waardering van het plan voor social return on investment (SROI) van Opdrachtnemer.

Doelstellingen SROI
Opdrachtgever heeft de volgende doelstellingen ten aanzien van SROI geformuleerd:
- Het invullen van banen;
- Het creëren van nieuwe banen;
- Het bieden van perspectief op een baan.

Invulling doelstellingen SROI
Als SROI-activiteit telt alles mee dat Opdrachtnemer doet om mensen uit de doelgroepen verder te helpen op of richting de arbeidsmarkt.
De SROI-opgave is in te vullen middels onderstaande categorieën. Dit kan afzonderlijk of in combinatie;
1. Arbeidsparticipatie (plaatsing);
2. Arbeidsontwikkeling;
3. Eigen kennis, middelen en expertise;
4. Sociaal inkopen.

Ad 1. Arbeidsparticipatie
Arbeidsparticipatie ziet op plaatsing van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
In de basis bouwblokken is vermeld voor wie dit geldt en wanneer hier sprake van is.

Dit onderdeel behoort ook tot het rijksbrede thema Diversiteit en Inclusie (D&I) en wordt als zodanig ook gemonitord. De monitoring van D&I kan gedurende de overeenkomst verder doorontwikkelen.

Basis bouwblokken	Fictieve SROI-waarde
Wie?	
Mensen met een migratieachtergrond: • Statushouders en voormalig statushouders gedurende 10 jaar; reeds werkend en die door de plaatsing op een bij hun opleiding en/of ervaring passend of een hoger werkniveau komen. • Statushouders en voormalig statushouders gedurende 10 jaar; nog niet werkend. • Nareizigers gedurende 10 jaar. • Ontheemden onder de Richtlijn tijdelijke bescherming Oekraïne of een soortgelijke regeling. • Vluchtelingen / asielzoekers zonder verblijfsstatus (met tewerkstellings-vergunning).	De fictieve SROI-waarde bedraagt 50% x Btis-tarief per gewerkt uur. Duur van meetellen: 2 jaar. Een voormalig statushouder is tolk Arabisch en wordt in jaar 1 (2024) voor 875 uur ingezet als zzp'er. In jaar 2 (2025) wordt deze tolk Arabisch wederom voor 875 uur ingezet als zzp'er. De SROI-waarde bedraagt: Jaar 1: 875 x 50% Btis-tarief = € 26.048,75 Jaar 2: 875 x 50% Btis-tarief = € 26.048,75 + indexering van het tarief dat voor 2025 geldt. Het maximum aantal uur per jaar bedraagt 1.620.
Stagiair van tolk- en/of vertaalopleiding	€ 10.000 per succesvol afgeronde stage. Er moet een stageovereenkomst aan ten grondslag liggen.
Nuggers = Niet Uitkeringsgerechtigden[1]	De fictieve SROI-waarde bedraagt € 7,= per gewerkt uur. Duur van meetellen: 2 jaar. Het maximum aantal uur per jaar bedraagt 1.620.
WW = Werkeloosheidswet[2]	De fictieve SROI-waarde bedraagt € 7,= per gewerkt uur. Duur van meetellen: 1 jaar. Het maximum aantal uur per jaar bedraagt 1.620.
WIA (WAO) = Wet inkomen bij arbeidsongeschiktheid	De fictieve SROI-waarde bedraagt € 10,= per gewerkt uur. Duur van meetellen: 2 jaar. Het maximum aantal uur per jaar bedraagt 1.620.

[1] Zie voor de Beleidsregel Niet UitkeringsGerechtigden: Beleidsregel Niet UitkeringsGerechtigden (NUG) (overheid.nl)
[2] Zie voor WW: wetten.nl - Regeling - Werkloosheidswet - BWBR0004045 (overheid.nl)

Banenafspraak: Wajong, WSW-indicatie, Garantiebaan of andere doelgroep met verminderde loonwaarde	De fictieve SROI-waarde bedraagt € 20,= per gewerkt uur. Duur van meetellen: 2 jaar. Het maximum aantal uur per jaar bedraagt 1.620.
Pw = Participatiewet[3]	De fictieve SROI-waarde bedraagt € 20,= per gewerkt uur. Duur van meetellen: 2 jaar. Het maximum aantal uur per jaar bedraagt 1.620.
Wanneer? Van een basis bouwblok kan gebruik gemaakt worden als een persoon wordt ingezet door middel van: - inzet als zzp'er; - een contract voor onbepaalde tijd (dan geldt een extra SROI-waarde in de vorm van een bonus); - een contract voor bepaalde tijd (minimaal 6 maanden); - een contract op uitzendbasis; - een stageovereenkomst voor de stagiair van de tolk- en/of vertaalopleiding; - een werkervaringsplek of proefplaatsing of.	
In geval van overlap in de basis bouwblokken telt de hoogste waarde. 1 FTE = 36 uren = 1620 uur per jaar.	

Bonus	**Fictieve SROI-waarde**
Leeftijd > 50 jaar < geldende pensioengerechtigde leeftijd	Eenmalig € 10.000.
Aanbieden vast dienstverband	Eenmalig € 20.000.

Ad 2. Arbeidsontwikkeling
Arbeidsontwikkeling heeft als doel de arbeidsmarktpositie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te versterken. Denk hierbij aan trainingen, cursussen en opleidingen voor medewerkers of zzp'ers uit één van de SROI-doelgroepen. Dit kan gericht zijn op vakinhoudelijke kennis en op het gebied van persoonlijke ontwikkeling.
Het gaat hier om arbeidsontwikkeling ten behoeve van mensen uit de SROI-doelgroep die reeds een dienstverband in brede zin (onder **Wanneer?** in de basisbouwblokken) hebben.
Als voorwaarde geldt minimaal een bewijs van deelname.

Voorbeeld
- Een tolkenbureau betaalt een vakinhoudelijke cursus voor een medewerker of een zzp'er uit de SROI-doelgroep.

SROI-waarde

[3] Zie voor Pw: wetten.nl - Regeling - Participatiewet - BWBR0015703 (overheid.nl)

Factuurbedrag excl. btw, tenzij de betreffende persoon een gedeeltelijke uitkering ontvangt. In dat geval wordt het factuurbedrag excl. btw vermenigvuldigd met het percentage dat de betreffende persoon werkzaam is.

Ad 3. Eigen kennis, middelen en expertise
Er wordt middels de inrichting van een proeftuin op een alternatieve wijze invulling gegeven aan SROI. Opdrachtnemer zet hierbij eigen kennis en expertise (in natura) in om kandidaten uit één of meerdere SR-doelgroepen een stap vooruit te helpen in hun loopbaan of richting de arbeidsmarkt. De ingezette expertise, producten en dienstverlening van de opdrachtnemer moeten aantoonbaar leiden tot arbeidsparticipatie of vakmanschap en/of bijdragen aan brede maatschappelijke opgaven.

Voorbeeld
- De bijdrage die door opdrachtnemer wordt geleverd om tolken en vertalers zich in te laten schrijven in het register op C1 dan wel B2 (tolken)-niveau. Bijv. ondersteuning in zzp-schap, coaching door de afdeling HR, begeleiding bij de inschrijving, etc.
- De bijdrage die opdrachtnemer levert om kinderen van migranten te interesseren voor een opleidingstraject tolk of vertaler gaan of een 'baan' als tolk en/of vertaler.
- Het beschikbaar stellen van cultuurspecialisten t.b.v. bedrijven waar veel migranten werken.
- Eigen kennis die wordt aangewend t.b.v. opleiding en training (in house) waar cursisten niet voor hoeven betalen.

SROI-waarde
€ 115,00 per uur. Ook eventuele reistijd mag worden meegenomen.

Ad 4. Sociaal inkopen
Sociaal inkopen ziet op de inkoop bij of uitbesteding aan een sociale werkvoorziening of sociaal ondernemer.
Een overzicht van alle sociale werkvoorzieningen is te vinden op www.cedris.nl/over-ons/leden/
Een sociaal ondernemer kan dat aantonen aan de hand van onder meer het keurmerk PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen) of een inschrijving in het register Socialer Ondernemen. Op www.pso-nederland.nl en www.codesocialeondernemingen.nl vindt u meer informatie.

Voorbeeld
- Inkoop van kerst- en relatiegeschenken bij een sociale werkvoorziening of sociaal ondernemer;
- Het uitbesteden van werkzaamheden aan medewerkers van een bedrijf dat bemiddelt in mensen met autisme;
- Het uitbesteden van de ontwikkeling en bouw van een nieuwe website bij een bedrijf dat is ingeschreven in het register Socialer Ondernemen.

SROI-waarde
Factuurbedrag excl. btw.

Plan van aanpak SROI
Het plan van aanpak van Opdrachtnemer mag integraal over alle overeenkomsten heen die Opdrachtgever ten behoeve van de categorie T&V met Opdrachtnemer heeft afgesloten. Voorts geldt:
- Opdrachtnemer werkt binnen drie maanden na de start van de operationele Tolkdienstverlening / Vertaaldienstverlening een plan van aanpak voor SROI uit;
- Indien Opdrachtnemer reeds één of meerdere overeenkomsten Tolkdienstverlening / Vertaaldienstverlening ten behoeve van de categorie T&V uitvoert, levert Opdrachtnemer

binnen drie maanden na de start van de operationele Tolkdienstverlening / Vertaaldienstverlening een herzien en eventueel aangepast plan van aanpak voor SROI op;
- Opdrachtnemer levert het plan van aanpak ter goedkeuring aan bij de leveranciersmanager;
- Na accordering van het plan van aanpak voert Opdrachtnemer het plan als zodanig uit;
- Opdrachtnemer rapporteert de voortgang van de realisatie in een door de Opdrachtgever opgesteld rapportageformat en doet dat per kwartaal aan CCM en DCM.

Bovenstaande wordt bij de bespreking van het ingediende plan afgestemd.

3.4 MI 3 – De technische beschikbaarheid IT-voorziening

Opdrachtnemer maakt de technische beschikbaarheid jaarlijks inzichtelijk aan de hand van de volgende berekeningswijze:

$$\%\ \text{Beschikbaarheid} = \frac{\#\ \text{minuten technische beschikbaarheid}}{\#\ \text{minuten in de maand (24/7)}} \times 100\%$$

Waarbij het aantal minuten technische beschikbaarheid de minuten betreft dat de IT-voorziening voor de Deelnemer operationeel is.
Aangekondigde upgrades, updates en gepland onderhoud, tellen mee in de beschikbaarheid.

3.5 MI 4 - Overig

Korte (management)samenvatting met daarin:
- Bijzonderheden en waar nodig een analyse daarvan;
- Advies en tips;
- Trendanalyse;
- Beschrijvende informatie over pilots;

4 Rapportages

4.1 Algemeen

Voor de bovenstaande indicatoren en MI´s levert de Opdrachtnemer rapportages over de Vertaaldienstverlening.

Er zijn twee (2) soorten rapportages:
1. Rapportage Gegevensset
2. Rapportages KPI en MI´s

4.2 Wijze van rapporteren

Alle rapportages worden geleverd via de bestandenpostbus van het ministerie van J&V en op verzoek afzonderlijk verstrekt aan de DCM. De bestandenpostbus is een voorziening waarmee documenten en bestanden op basis van tijdelijke opslag kunnen worden uitgewisseld.

4.3 Rapportage Gegevensset

De Gegevensset wordt per Vertaalopdracht gevuld, e.e.a. zoals beschreven in Bijlage 6 DAP.
Ten aanzien van de rapportage over deze Gegevensset geldt het volgende:

Bestemd voor	CCM en DCM
Frequentie	Iedere twee maanden voor de 15e van de betreffende maand.
Inhoud	De ingevulde Gegevensset per Vertaalopdracht over de voorafgaande maand(en) in het kalenderjaar (cumulatief).
Format	CSV-file per Deelnemer, deze format is bijgevoegd als Bijlage 7-B CSV. In deze bijlage staat het format voor de gegevensuitwisseling beschreven.
Overig	• De Gegevensset is vast en ook de wijze van invullen. Zo moeten bijvoorbeeld alle taalnamen exact conform de schrijfwijze van het Rbtv aangeleverd worden. Dit geldt voor haakjes, hoofdletters, spaties. In de format zijn keuzelijsten opgenomen. • Bij foutieve invoer wordt de rapportage teruggestuurd met het verzoek correcties aan te brengen. • De Gegevensset is als Bijlage 7-A Gegevensset bijgevoegd. CCM mag kosteloos wijzigingen en/of aanpassingen op de Gegevensset vragen, tenzij dit in alle redelijkheid en billijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.

4.4 Rapportages KPI en MI´s

Omdat er gewerkt wordt met centraal en decentraal contractmanagement verschilt de opbouw van de rapportages.

Bestemd voor	DCM met uitsluitend de gegevens van de eigen organisatie
Frequentie	Per twee maanden, voor de 15e van de maand
Inhoud	De rapportage bevat een overzicht van: 1. De KPI's, weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar; 2. De actuele stand van de KPI's berekend over de voorafgaande maanden in het kalenderjaar; 3. De PI's weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar. De rapportage wordt aangevuld in de maanden april, juli, oktober en januari met een overzicht van: 4. De MI´s weergegeven over het voorafgaande kwartaal.
Format	Bewerkbaar bestandsformaat (vast te stellen door CCM en Opdrachtnemer).

Bestemd voor	CCM
Frequentie	Iedere twee maanden voor de 15e van de maand.
Inhoud	De rapportage bevat een overzicht bij elkaar opgeteld van: 1. De KPI's, weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar; 2. De actuele stand van de KPI's berekend over de voorafgaande maanden in het kalenderjaar; 3. De PI's weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar. De rapportage wordt aangevuld in de maanden april, juli, oktober en januari met een overzicht van: 4. De MI´s weergegeven over het voorafgaande kwartaal.
Format	Bewerkbaar bestandsformaat (vast te stellen door CCM en Opdrachtnemer).
Overig	CCM mag kosteloos wijzigingen en/of aanpassingen op de rapportage over KPI, PI en MI´s vragen, tenzij dit in alle redelijkheid en billijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.