



Bijlage 10

Standaard Rapportages

**IWR2026|Werkplek
hardware|Diensten**

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.0
Datum: 18-8-2026
Referentie: IUC 202503045
TenderNed kenmerk: TN-606615

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Rapportagestromen.....	5
2.1	Algemeen	5
2.2	Rapportage Afname ('Spend') & Leveringen	5
2.3	Garantieafhandeling	6
2.4	Service- & Incidentrapportage	6
2.5	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	7

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. Die zijn daarmee onderdeel van de te leveren Prestatie. Dit betekent dat Opdrachtnemer voor standaard rapportages geen additionele kosten 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 startdatum Raamovereenkomst templates voor de rapportages en legt deze voor aan CCM. Uitzondering hierop is de template voor spendrapportage, deze wordt door Centraal Contractmanagement (CCM) 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 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 de rapportages:

- Centraal Contractmanagement (CCM);
- Decentraal Contractmanagement (DCM);
- (waar van toepassing) 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 realtime 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;*
- *Platte data*
De rapportage Afname ('Spend') rapportage wordt gevuld met platte data, dit betekent geen formules opnemen;
- *Toegankelijk op verschillende aggregatieniveaus;*
- *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 beperkt zijn tot voor de Deelnemer relevante informatie.

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 dat niet wordt afgenomen door een Deelnemer hoeven niet te worden geleverd.

2.2 Rapportage Afname ('Spend') & Leveringen

Doel

- Monitoren van:
 - o (financiële) benutting ROK en NOK'n;
 - o aangegane verplichting (nog niet gefactureerd)
- 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.
- Een template voor deze rapportage is als bijlage bijgevoegd en dient voor deze rapportage te worden gebruikt. Deze template kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nog worden aangepast.

Verplichte rapportage-items

Geleverde Diensten 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;
- Factuurdatum;
- Per Dienst:
 - o Verwervingsmethode
 - o Leverdatum (en/of verwachte leverdatum);
 - o Artikelnummer Opdrachtnemer (indien van toepassing);
 - o Garantietermijn (start- & einddatum);
 - o Eenmalige kosten (indien van toepassing);
 - o Periodieke kosten (indien van toepassing);
- Totale kosten (exclusief & inclusief BTW);
- Spend (gefactureerde omzet excl BTW); en
- Spend (aangegane verplichtingen, 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.

- Onderbouwde prestatieverklaring

Next Business Day (NBD)-response

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

2.4 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

- 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;

- Gerelateerde Incidenten / Storingen;
 - Opgelost [Ja / Nee];
 - 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 / Leverancier af te stemmen voor rapportage, zodat een optimale aansluiting op de processen bij de Deelnemer bestaat.

- a. Leveringen
- *Overzicht levering 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 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Doel

- Monitoren van:
 - Algemene MVO thema's;
 - Klimaat;
 - Circulair;
 - Milieu;
 - Ketenvaerantwoordelijkheid (ISV);
 - Diversiteit & Inclusie;
 - Sociale Aspecten (Social Return).
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus

1. CCM niveau; (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

- The Science Based Targets initiative (SBTi): rapportage over de status van de 'Near-Term Target', 'Long-Term Target' en Net-Zero doelstelling in lijn met de 1,5°C doelstelling van het Klimaatverdrag van Parijs (conform E.16.2.1) en bewijs dat deze doelstellingen gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar zijn in de desbetreffende kolom van het SBTi-Dashboard.
- Berekening van CO₂-emissies van de totale klimaatimpact van de Prestatie uitgedrukt in CO₂-equivalenten.

3. Vervoer en Transport

Opdrachtnemer levert conform E.16.2.5 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).

Opdrachtnemer levert conform E.16.2.6, per kalenderjaar een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette voertuigen waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen:

- o zero-emissievoertuigen ([categorieën M1, M2, N1, N2 en N3](#));
- 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).

4. Circulair

- i. Aantal circulaire recycling conform WEEELABEX of CENELEC EN 50625 (conform E.16.3.2);
 - o Welk percentage van de ingenomen/overtollige Producten is klaargemaakt voor hergebruik en welk percentage van de ingenomen producten is gerecycled (conform E.16.3.3 en E.16.3.7).

5. Ketenverantwoordelijkheid (ISV) (conform E.16.4.1 t/m E.16.4.8, betreffende rapportage verplichting conform E.16.4.4)

- ii. Geupdatete risicoanalyse (conform E.16.4.2);
- iii. Een beschrijving van de maatregelen (Conform E.16.4.3);
- iv. Een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen (conform E.16.4.4.).

6. Social return

Rapportage items over de uitvoer van Social Return op basis van een verantwoordingsformulier (zie: Bijlage 2, E.16.5.3):

- totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG);
- periode van inzet SR medewerkers;
- indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);
- over deze periode gehaalde waarde van de Loonsom;
- Indien gebruik wordt gemaakt van [Wizzr](#), vervalt voor Opdrachtnemer de bovenstaande rapportagewijze en geschiedt verantwoording door de Opdrachtnemer middels de software.

Format

Vrije keuze. Voor Social Return kan worden gekozen voor het format 'Verantwoordelijkheidstabel Social Return', zoals hieronder is opgenomen.

Toelichting

De Opdrachtgever controleert de uitvoering van Social Return voorwaarde met het Verantwoordingsformulier. De Opdrachtnemer / Leverancier verstrekt jaarlijks dit formulier aan de Opdrachtgever en geeft aan dat hij aan het overeengekomen percentage heeft voldaan en de ingezette arbeidskracht(en) een Social Return indicatie heeft.

Op overeenkomsten met Social Return vindt jaarlijks extra controle plaats met een steekproef. Als de overeenkomst met Opdrachtnemer / Leverancier in de steekproef zit dan krijgt de Opdrachtnemer / Leverancier het verzoek om inzage te verlenen in de arbeidsovereenkomsten van de ingezette Social Return werknemers. Tevens zal dan worden gevraagd om informatie te geven over de wijze van begeleiding en uw ervaringen met de inzet van het instrument.

Verantwoordingsformulier Social Return

(art.25 van de Raamovereenkomst)

Periode inzet [van...tot]	Persoon	Indicatie ingezette arbeidskracht (bijv. WWB, WSW, WIA, etc.)	Wervings- kanaal (bijv. gemeente, UWV, etc.)	Over deze periode gehaalde waarde van de omzet gerelateerd aan de Diensten met een arbeidscomponent (excl. BTW) [€/uren]	Cumulatief [€/uren]	Nog te realiseren [€/uren]
Totaal				€/uren	€/uren	€/uren

Let op

De kolom "Persoon" mag geen persoonsgegevens (naam) bevatten.

U dient de persoonsgegevens te anonimiseren door bijvoorbeeld een fictieve naam of nummering toe te kennen aan de ingezette medewerkers.

Akkoord

[Opdrachtnemer / Leverancier] verklaart hierbij dat zij voldoet aan haar verplichting voor Social Return.

Deze verplichting staat in artikel 25 van de Raamovereenkomst IWR2026|WpHW|Diensten [...naam contract...], [...Kenmerk...].

Ondertekening

<i>Naam organisatie</i>	
<i>Naam Ondertekeningbevoegde</i>	
<i>Datum</i>	
<i>Handtekening</i>	