Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

Bijlage 10
Standaard Rapportages

IWR2026|SMS-Gateway

ICT Werkomgeving Rijk

Status:	definitief 1.0
Datum:	27-11-2026
Referentie:	IUC 202510087

Inhoud

1 Inleiding 3
2 Rapportagestromen 5
2.1 Algemeen 5
2.2 Rapportage Afname ('Spend') & Leveringen 5
2.3 Trend rapportage 6
2.4 SLA rapportage 6
2.5 Incidentrapportage 7
2.6 Root Cause Analysis 8
2.7 Risk, compliance en informatieveiligheid 8
2.8 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 9
Bijlage A. Root Cause Analysis 12

1 Inleiding

Deze Bijlage beschrijft hoe de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) 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 Dienstverleningsovereenkomst templates voor de rapportages en legt deze voor aan CCM. Uitzondering hierop is de template voor de 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:
    - (financiële) benutting Overeenkomst;
    - aangegane verplichting (nog niet gefactureerd)
- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus
1. CCM niveau: (Dienstverlenings)Overeenkomst);
2. DCM resp. SI (System Integrator);
3. DCM resp. SI niveau: Kostenplaats;
4. Evt. toe te voegen door Deelnemer.

Frequentie
- Maandelijks.
- 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 Dienstverleningsovereenkomst nog worden aangepast.
- Er is geen template voor de milieu impact onderwerpen.

Verplichte rapportage-items
- Geleverde Diensten en (Speciale) Diensten met minimaal de volgende gegevens (voor de herkenbaarheid is de beschrijving van de Producten en Diensten dezelfde als de beschrijving in Bijlage 03 - Tarieflijst):
    - Deelnemer;
    - Rapportageperiode
    - per dienst afgenomen aantallen;
    - per dienst aantallen naar buitenland, per buitenland
    - Milieu impact per Dienst
        - Renewable Energy Factor (REF) (E.16.1.1.1)
        - Power Usage Effectiveness (PUE) (E.16.1.1.2)
        - Datacenter(s) gereed voor hergebruik van restwarmte (waste heat reuse ready)(E.16.1.1.4)
        - CO2 footprint (E.16.1.1.5)
    - per dienst totale kosten;
    - periodieke kosten (indien van toepassing) per Dienst/ Product;
    - per dienst verbruikskosten inclusief BTW;
    - per dienst verbruikskosten exclusief BTW;
    - totale kosten exclusief BTW;
    - totale kosten inclusief BTW;
    - BTW-tarief.

2.3 Trend rapportage

Doel

- Basis voor managementinformatie.

Aggregatieniveaus

1. CCM niveau: (Dienstverlenings)Overeenkomst;
2. DCM;
3. DCM resp. SI niveau (System Integrator): Kostenplaats;
4. Evt. toe te voegen door Deelnemer.

Vorm

- Als elektronisch document verstuurd via e-mail.

Rapportageperiode

- Kwartaal

Verplichte rapportage-items

De rapportage wordt vrij ingevuld door de Opdrachtnemer, en is gebaseerd op de belangrijkste trends die hij waarneemt (in overleg met CCM en DCM) met betrekking tot het gebruik van de diensten binnen de overeenkomst. De trends dienen wel te zijn onderbouwd met de bijbehorende cijfers. Voorbeelden van waargenomen trends:

- Aantal verstuurde SMS berichten per soort product (SMS, Text2speech etc);
- Aantal verstuurde SMS berichten per account;
- Aantal verstuurde SMS berichten per land.

2.4 SLA rapportage

Doel

- Signaleren problemen in de dienstverlening;
- Basis voor managementinformatie;
- Ondersteuning escalatieproces.

Vorm

- Als elektronisch document verstuurd via e-mail.

Aggregatieniveaus

1. CCM niveau: (Dienstverlenings)Overeenkomst;
2. DCM;
3. DCM resp. SI niveau (System Integrator): Kostenplaats;
4. Evt. toe te voegen door Deelnemer.

Rapportageperiode

- Kalendermaand, uiterlijk op de 6e werkdag van de nieuwe maand.

Verplichte rapportage-items:

1. Oplostijden

- Per prioriteit een overzicht van alle incidenten incl. korte omschrijving;
- Overzicht van aantal Incidenten, die zijn opgelost binnen de oplostijd;
- Per prioriteit een overzicht van niet tijdig opgeloste incidenten incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop, Oplostijd, maatregel voorkoming;

- Per prioriteit een overzicht openstaande Incidenten incl. korte omschrijving Incident, indien van toepassing reden uitloop en laatste status;
- Overzicht openstaande Incidenten onderverdeeld naar prioriteit (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, indien van toepassing reden uitloop en laatste status;
- Service Credit percentage en berekening indien de norm is overschreden.

2. Beschikbaarheid
- Per dienst de beschikbaarheid;
- Service Credit percentage en berekening indien de norm is overschreden.

3. Leverbetrouwbaarheid diensten en (Speciale) Diensten
- Service Credit percentage en berekening indien de norm is overschreden.

4. Overig
- Aantal en gemiddelde reactiesnelheid telefonische meldingen.
- Aantal maal parameter telefonische meldingen overschreden.
- Aantal en gemiddelde reactiesnelheid e-mail meldingen.
- Aantal maal parameter e-mail meldingen overschreden.
- Alle overige items waar een Service Credit voor is opgenomen

2.5 Incidentrapportage

Doel
- Monitoren van de dienstverlening
- Basis voor managementinformatie
- Ondersteuning escalatieproces

Aggregatieniveaus
1. CCM niveau: (Dienstverlenings)Overeenkomst;
2. DCM;
3. DCM resp. SI niveau (System Integrator): Kostenplaats;
4. Evt. toe te voegen door Deelnemer.

Vorm
- Als elektronisch document verstuurd via e-mail.

Rapportageperiode:
- Kalendermaand, uiterlijk op de 6e werkdag van de nieuwe maand.

Verplichte rapportage-items:

- Incidentdesk:
  - Overzicht van alle storingen met de volgende kenmerken:
    - Oorzaak (incl. korte toelichting);
  - Overzicht van alle Incidenten met de volgende kenmerken:
    - Prioriteit
    - Omschrijving
    - Opgelost [Ja/Nee]
    - Oplossing
    - Norm gehaald [Ja/Nee]

- Overzicht van alle Problemen met de volgende kenmerken:
    - Omschrijving,
    - Gerelateerde Incidenten,
    - Opgelost [Ja/Nee],
    - Oplossing
    - Maatregelen die zijn genomen om herhaling te voorkomen.

2.6 Root Cause Analysis

Doel
- Ondersteuning escalatieproces

Aggregatieniveaus
1. CCM niveau: (Dienstverlenings)Overeenkomst;
2. DCM resp. SI (System Integrator);
3. Evt. toe te voegen door Deelnemer.

Vorm
- Als elektronisch document verstuurd via e-mail conform Bijlage A- Root Cause Analysis.

Rapportageperiode
- Rapportage wordt maximaal 5 werkdagen na oplossen van een incident met prioriteit Hoog beschikbaar gesteld.

2.7 Risk, compliance en informatieveiligheid

Zie hiervoor Bijlage 06 dat een integraal onderdeel van Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie is.

Doel
- Borging security
- informatieveiligheid en privacybescherming

Aggregatieniveaus
4. CCM niveau: (Dienstverlenings)Overeenkomst;
5. DCM resp. SI (System Integrator);
6. Evt. toe te voegen door Deelnemer.

Vorm
- Als elektronisch document verstuurd via e-mail.

Frequentie
- Jaarlijks.

Verplichte (updated) rapportage-items:
- SOC-2/ ISAE 3000A type II-verklaring (E.2.7.7).
- Riskmanagement
- Uitwijkplan bij een crisis van Nationale veiligheid, wanneer een of meer vitale belangen van Nederland worden bedreigd of geschaad (1e plan 3 maanden na ondertekening Overeenkomst)(E.5.1.12 van Bijlage 06)
- Business Continuïteit- en Disaster Recoveryplan
- Informatiebeveiliging

2.8 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 niveau; (Dienstverlenings)Overeenkomst.

Frequentie

- Jaarlijks.
  De rapportage wordt op de 1e 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);
   - Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP) volgens E.8.3.1 t/m E.8.3.4.

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.16.2.2.1) en bewijs dat deze doelstellingen gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst zichtbaar zijn in de desbetreffende kolom van het SBTi-Dashboard.
   - Berekening van CO_2-emissies van de totale klimaatimpact van de Prestatie uitgedrukt in CO_2-equivalenten.

3. Vervoer en Transport
   Opdrachtnemer levert conform E.16.2.2.3, 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:
   - zero-emissievoertuigen (categorieën M1, M2, N1, 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).

4. Ketenverantwoordelijkheid (ISV) (conform E.16.2.3.1 t/m E.16.2.3.7, betreffende rapportage verplichting conform E.16.1.3.1)
   i. Geüpdatete risicoanalyse (conform E.16.2.3.1);
   ii. Een beschrijving van de maatregelen (Conform E.16.2.3.3);
   iii. Een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen (conform E.16.2.3.4.).

5. 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.23 van de Dienstverleningsovereenkomst)

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 23 van de Diensverleningsovereenkomst IWR2026|SMS-Gateway […naam contract…], […Kenmerk…].

Ondertekening

Naam organisatie	
Naam Ondertekeningbevoegde	
Datum	
Handtekening	

Bijlage A. Root Cause Analysis



Informatie & Details van P1-incident
P1= Hoog, P2 = middel, P3 = laag (zie bijlage 11)
RCA Template versie:

Incidentinformatie (ingevuld door leverancier en Deelnemer)			
Datum RCA:		**Incident gerapporteerd door:**	
RCA Opleverdatum:			
Ticketnummers Deelnemer:			
RCA auteur:			
RCA betrokkenen:			
Geraakte omgevingen:		**Incidentmanager:**	
Begin storing:		**Continu of deels (onderbroken) onbeschikbaar?**	
Einde storing:			
Totale duur storing:			
Duur onbeschikbaarheid:		**Service met onbeschikbaarheid:**	
# gebruikers/afnemers benadeeld:		**Soort incident:**	☐ Beveiligingsincident ☐ Storing Infrastructuur ☐ Storing Software ☐ Imago schade ☐ Anders, nl:……

Beschrijving van de geraakte service (ingevuld door leverancier)			
Dienstverlening van:		**Platform:**	
Afnemer(s) v/d service:		**Release:**	
Locatie van getroffen systeem:		**Betrokken leverancier(s):**	
Is het probleem ontdekt door monitoring?	☐ Ja ☐ Nee	**Was er monitoring beschikbaar?**	☐ Ja ☐ Nee
Type verkeer		**Was er logging beschikbaar?**	☐ Ja ☐ Nee

Beschrijving van het probleem/incident (in te vullen door leverancier)
Samenstelling Oplosteam (in te vullen door Deelnemer)

Samenstelling Calamiteitenteam (in te vullen door Deelnemer)

Gebeurtenissen en Impact (samenvoegen van logfile Deelnemer en leverancier door Deelnemer)

Chronologie van gebeurtenissen:	**Datum/tijdstip**	**Gebeurtenis**
Impact:		

Oorzaak en Oplossing (ingevuld door leverancier)

Oorzaak:	
☐ Technische Storing ☐ Software Storing ☐ Fout leverancier ☐ Update ☐ Wijziging	☐ Onderhoud Leverancier ☐ (poging) Systeem Hacking ☐ (poging) Diefstal gegevens ☐ (poging) Phishing, malware, virus ☐ Externe informatiebron
Oorzaakbeschrijving:	**Waarneming**: **Verklaring**:
Oplossing:	**Aanpassingen noodzakelijk aan:**
☐ Software update ☐ Hardware update ☐ Herstart server ☐ Backup procedure ☐ Database Wijziging ☐ Anders, nl:	☐ SLA / DAP wijziging ☐ Incidenthandboek ☐ Productkaart ☐ Mailplus ☐ Clientèle ☐ Procedure: _____ ☐ N.v.t.
Tijdelijke oplossing?	☐ Ja ☐ Nee **Aangifte politie?** ☐ Ja ☐ Nee
Beschrijving tijdelijke oplossing:	
Oplossing voor de lange termijn:	
Probleem nr:	

Conclusies en Aanbevelingen (ingevuld door leverancier)	
Conclusies en aanbevelingen:	
Opmerkingen, notities, bijlagen:	

Evaluatie (ingevuld door leverancier en door Deelnemer)
Wat ging goed:
Verbeterpunten:
Actiepunten:
Opmerkingen algemeen: