

Bijlage 2D-a | Leidraad/kaders implementatieplan

[Herziene Documentatie]

Europese aanbesteding Levering van tolkdiensten

24 augustus 2021

Status: definitief

Versie: 1.1

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Aanleiding.....	3
1.2	Te bereiken resultaat.....	3
1.3	Uitgangspunten ten aanzien van inzet Personeel	3
1.4	Opbouw leidraad	3
1.5	Fases van de implementatie	4
1.6	Monitoring voortgang implementatie	4
2	Fase 1 - Voorbereiding van de implementatie	5
2.1	Afstemmingsoverleg	5
2.2	Rol Opdrachtnemer	5
2.3	Uitleg over de gebruikershandleiding	5
2.4	Uitleg over het continuïteitsplan.....	5
2.5	Uitleg over Transitieplan Normenkader: van startsituatie naar eindsituatie	6
3	Fase 2 - Implementatie	7
3.1	Rol Opdrachtnemer	7
3.2	Go/no go-moment.....	7
3.3	Lessons learned uit eerdere trajecten	7
3.4	Mogelijke knelpunten.....	7
4	Fase 3 - Evaluatieperiode	8

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De Overeenkomst met kenmerk [kenmerk] wordt gesloten op basis van de gunning van de Europese aanbesteding Tolkdiensten met kenmerk [kenmerk]. Dit betekent dat vanaf de dag dat de gunning definitief is tot aan de operationele ingangsdatum van de leveringen op basis van de Overeenkomst een implementatieperiode geldt voor de Tolkdienstverlening. Deze periode beslaat bijna zes maanden.

1.2 Te bereiken resultaat

De categorie Tolk- en vertaaldiensten heeft doelstellingen geformuleerd als strategisch kader. De doelstellingen vinden hun uitwerking in het contract- en leveranciersmanagement voor deze Overeenkomst:

- Gezamenlijk sturen op kwaliteit
- Gezamenlijk inzetten op efficiënte en moderne werkwijzen
- Gezamenlijk sturen op inverteerders
- Goed opdrachtgeverschap en goed ondernemerschap

Het te bereiken resultaat van de implementatie is dat de Opdrachtnemer de Tolkdienstverlening volledig implementeert, conform de doelstellingen en conform de overeengekomen voorwaarden in de Overeenkomst.

Voor aanvang van de geplande operationele ingangsdatum van de leveringen moet het implementatietraject zijn afgerond. Met ingang van de operationele ingangsdatum voert de Opdrachtnemer de Tolkdienstverlening uit conform de Overeenkomst.

1.3 Uitgangspunten ten aanzien van inzet Personeel

- De Opdrachtnemer stelt voldoende capaciteit ter beschikking voor een succesvolle implementatie van de Tolkdienstverlening.
- De Opdrachtnemer leidt de implementatie en neemt het initiatief om waar mogelijk het CBR te informeren, te faciliteren en te ontzorgen gedurende de implementatieperiode. De Opdrachtnemer initieert daarbij overleg maar neemt ook deel aan overleg dat wordt geïnitieerd door het CBR.
- De Opdrachtnemer stelt één ervaren implementatiemanager en één ervaren vervanger voor die gedurende de implementatietermijn aanspreekpunt zijn voor het CBR. Deze implementatiemanagers hebben voldoende bevoegdheid om snel beslissingen te kunnen nemen en hebben ervaring met soortgelijke trajecten qua grootte en aantal bestellers.
- Het CBR sluit zelf de interne belanghebbenden aan op het implementatietraject. Deze belanghebbenden hebben inzicht in de gevolgen van de nieuwe Overeenkomst voor de bedrijfsvoering bij het CBR. Deze gevolgen zetten zij om in acties en/of noodzakelijke aanpassingen waar nodig.

1.4 Opbouw leidraad

Deze leidraad bestaat uit twee delen:

1. Dit document
In deze leidraad staan de kaders waarbinnen de implementatie dient plaats te vinden. De implementatie is opgedeeld in drie fases.
2. Bijlage 2D-b Implementatieplan werkdocument
Dit is een werkdocument waarin de Opdrachtnemer de verschillende uit te voeren taken, in afstemming met de implementatiemanagers, aanvult en de planning/doorlooptijd per taak aangeeft. De huidige genoemde onderwerpen vloeien voort uit het Programma van Eisen.

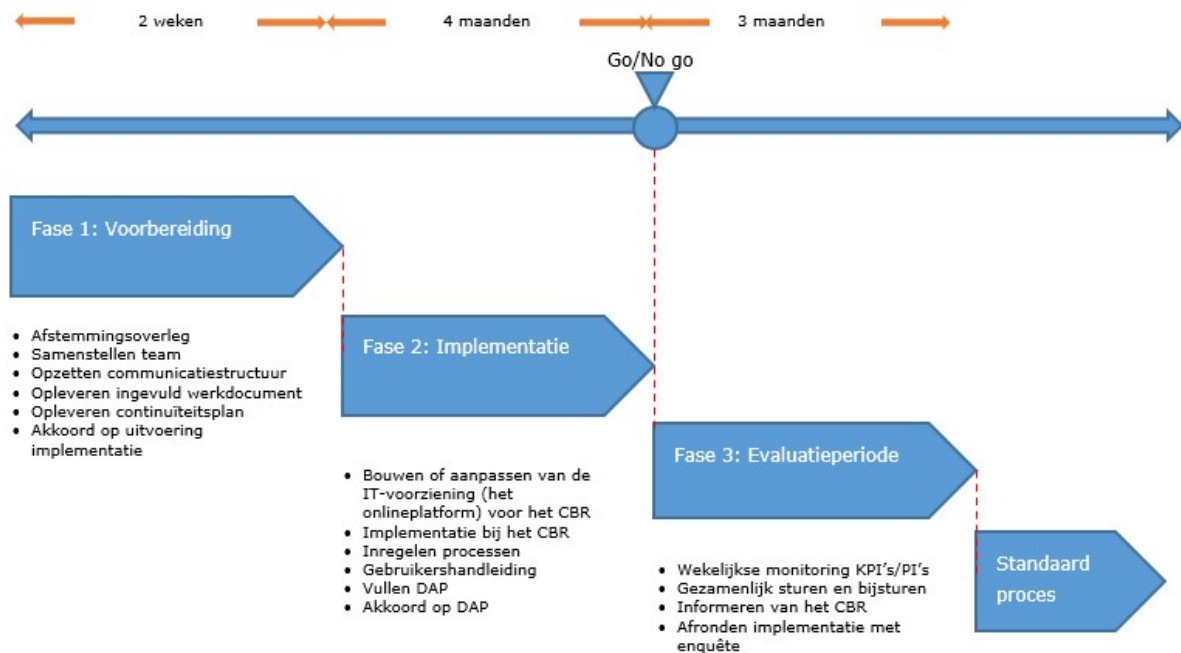
1.5 Fases van de implementatie

Zoals aangegeven in onderstaande figuur 1 is de implementatieperiode opgedeeld in drie fases:

Fase 1 - Voorbereiding op implementatie
→ duur 2 weken

Fase 2 - Implementatie
→ ~~duur 2 maanden~~ duur 4 maanden

Fase 3 - Evaluatietermijn na de operationele ingangsdatum
→ duur 3 maanden



Figuur 1

1.6 Monitoring voortgang implementatie

Tijdens fase 1 en 2:

- Het CBR monitort de voortgang van de implementatie in de eerste twee fasen aan de hand van de bijlage Implementatieplan werkdocument.
- Hiertoe verstuurt de Opdrachtnemer aan het CBR wekelijks een update van de actuele stand van zaken en de planning.
- Bij afwijkingen in de planning geeft de Opdrachtnemer uitleg over de mate waarin dit gevolgen heeft voor de planning en welke bijsturende maatregelen de Opdrachtnemer treft om de operationele ingangsdatum niet in gevaar te brengen.

Tijdens fase 3:

- De Opdrachtnemer en het CBR sturen gezamenlijk op de uitvoering van de Tolkdienstverlening.
- De Opdrachtnemer stuurt het CBR wekelijks een update van de KPI's en de PI's.
- De Opdrachtnemer informeert het CBR actief over de voortgang van de evaluatie.

2 Fase 1 - Voorbereiding van de implementatie

2.1 Afstemmingsoverleg

De voorbereiding start met een afstemmingsoverleg. Dit is een overleg tussen de Opdrachtnemer en het CBR. Het CBR organiseert dit overleg daags na de definitieve gunningsbeslissing. Dit gesprek staat in het teken van kennismaken en bespreken van de aanpak van de implementatie.

2.2 Rol Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer treft vervolgens alle voorbereidende maatregelen voor een succesvolle uitvoering van de implementatie van de Tolkdienstverlening.

- De Opdrachtnemer stemt met het CBR de gedetailleerde invulling en aanvulling van de onderwerpen in het werkdocument af.
- De Opdrachtnemer zet de planning/doorlooptijden in het werkdocument, op basis van de termijnen genoemd in figuur 1.
- De Opdrachtnemer legt het in overleg met de implementatiemanagers ingevulde werkdocument, voor aan het CBR ter review en accordering.
- De Opdrachtnemer levert tijdens deze fase de gebruikershandleiding op.
- De Opdrachtnemer levert tijdens deze fase het continuïteitsplan op.
- De Opdrachtnemer levert tijdens deze fase een transitieplan Normenkader op.

2.3 Uitleg over de gebruikershandleiding

De Opdrachtnemer stelt een gebruikershandleiding op voor de Kandidaten en legt deze handleiding voor het go/no go-moment ter goedkeuring voor aan het CBR. Deze handleiding wordt als bijlage opgenomen in het DAP.

De gebruikershandleiding **wordt opgeleverd in de Engelse en Nederlandse taal en** geeft in ieder geval de volgende uitleg aan de Kandidaten:

- Welke Tolkopdrachten maken onderdeel uit van de Overeenkomst
- Hoe werkt het bestelproces
- Levertermijnen
- Spoed
- Annuleren van de Tolkopdracht
- Klachtenprocedure
- Storingsprotocol
- Gedragsregels informatiebeveiliging

De gebruikershandleiding bevat een privacystatement, of in elk geval een verwijzing daarnaar.

2.4 Uitleg over het continuïteitsplan

In het continuïteitsplan worden concrete maatregelen beschreven voor ten minste:

- Een workaround/protocol tijdens de periode van de stagnatie in de uitvoering van de Tolkdienstverlening vanwege het feit dat (tijdelijk):
 - de help-/servicedesk niet beschikbaar is;
 - data (digitaal of op papier) niet beschikbaar zijn;
 - IT-voorzieningen (deels) niet beschikbaar zijn/is;
 - het netwerk (deels) niet beschikbaar is;
 - apparatuur/ hardware (deels) niet beschikbaar is;
 - locaties, gebouwen, faciliteiten en diensten die organisatieprocessen of informatiesystemen ondersteunen voor langere tijd niet beschikbaar zijn.
- De communicatie aan Kandidaten en tussen het CBR en de Opdrachtnemer gedurende en na het oplossen van de stagnatie/verstoring. De communicatie betreft onder meer:
 - De aanmelding van de stagnatie/verstoring bij het CBR. Dit is in ieder geval een eerste terugkoppeling over de te hanteren work around tijdens de verstoring/stagnatie. De communicatie van deze aanmelding dient altijd binnen 15 minuten na ontvangst door Opdrachtnemer van de eerste melding van de stagnatie/verstoring te gebeuren.
 - Een regelmatige terugkoppeling over de status naar het CBR tijdens het oplossen van de stagnatie/verstoring.

- Een afmelding naar het CBR, direct nadat de stagnatie/verstoring is opgelost, waar de Opdrachtnemer in ieder geval een terugkoppeling geeft over de oorzaak en genomen maatregelen.

2.5 Uitleg over Transitieplan Normenkader: van startsituatie naar eindsituatie

Stap 1

Als eerste stap wordt in gezamenlijkheid tussen het CBR en de Opdrachtnemer een risicoanalyse uitgevoerd op de processen van het bestellen, leveren en factureren/betalen van de Tolkdienstverlening. Deze analyse gaat specifiek in op de bescherming van persoonsgegevens en andere gevoelige informatie. Per risico stellen de Opdrachtnemer en het CBR gezamenlijk vast hoe belangrijk het risico is en binnen welke termijn het moet zijn opgelost.

Stap 2

Als tweede stap stelt de Opdrachtnemer in afstemming met het CBR het transitieplan op. Dit bestaat uit:

- Een SMART beschrijving van de maatregelen die nodig zijn om succesvol van de startsituatie naar de eindsituatie te komen.
- De risico's vanuit de analyse worden hierin duidelijk benoemd.
- De wijze waarop de Opdrachtnemer aan het CBR communiceert en rapporteert over de voortgang.

3 Fase 2 - Implementatie

3.1 Rol Opdrachtnemer

- De Opdrachtnemer voert de implementatie uit aan de hand van het werkdocument.
- De Opdrachtnemer vult het DAP in en legt dit voor aan het CBR.

3.2 Go/no go-moment

In deze fase is er een go/no go-moment. Dit moment is uiterlijk één maand voor de geplande operationele ingangsdatum. Het CBR geeft akkoord om wel of niet met de aanvang van de leveringen te starten.

3.3 Lessons learned uit eerdere trajecten

Eerdere implementatietrajecten geven de volgende lessons learned:

1. Snelheid in reageren is gewenst bij vragen of te nemen beslissingen.
2. De wereld is niet zwart-wit, begrip houden voor elkaars belangen.

3.4 Mogelijke knelpunten

- Doelen en spelregels zijn onvoldoende duidelijk
- Perceptieverschillen tussen partijen
- Onvoldoende vertrouwen tussen partijen
- Rolonduidelijkheid
- Belangentegenstellingen
- Gebrek aan communicatie tussen partijen

Genoemde knelpunten maken het moeilijk om het doel te behalen. Veel van deze factoren zijn onder te brengen onder de noemer 'gedrag'.

Daarom hanteren we vier handvatten tijdens deze implementatie:

- 1 Vertrouwen
- 2 Verbeteringen aantonen
- 3 Verduidelijken
- 4 Verbinden

4 Fase 3 - Evaluatieperiode

Indien een Go is afgegeven op het succesvol afronden van de implementatie volgt een evaluatieperiode van drie maanden, zoals is aangegeven in figuur 1. In deze periode monitoren het CBR en de Opdrachtnemer gezamenlijk tenminste wekelijks de KPI's en PI's en de aandachtspunten die naar voren komen vanaf de operationele ingangsdatum. Sturing en bijsturing vindt plaats waar nodig.