



OVK Bijlage 1f Auditprocedure

Uitnodiging tot Inschrijving

EA Vaste en Mobiele Telefoon

(TN>)

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

1	<u>INLEIDING</u>	3
2	<u>BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN</u>	4
3	<u>ALGEMENE PRINCIPES</u>	5
4	<u>SELECTIE VAN DE AUDITOR</u>	6
5	<u>PROCES VOOR AUDIT</u>	7
6	<u>AUDIT</u>	9
7	<u>HOOR EN WEDERHOOR</u>	10
8	<u>AUDIT VERBETERPLAN</u>	11

1 Inleiding

1.1 Deze Bijlage beschrijft de procedures die UWV en Opdrachtnemer zullen volgen voor het uitvoeren van Audits.

1.2 Deze Bijlage bestaat uit de volgende zes onderdelen:

- a. Begripsomschrijvingen;
- b. Algemene principes;
- c. Selectie van de Auditor;
- d. Proces voor Audit;
- e. Hoor en wederhoor;
- f. Audit Verbeterplan.

2 Begripsomschrijvingen

In deze Bijlage hebben met een hoofdletter geschreven begrippen de betekenis als vermeld in Definitielijst, behorende bij de Overeenkomst voor vaste en mobiele telefoniediensten, als Bijlage 04 Definitielijst. In aanvulling daarop dan wel in afwijking daarvan hebben de in deze Bijlage met een hoofdletter geschreven begrippen de navolgende betekenis:

- a. **Audit:** het toetsen van de werkelijkheid aan normen. Hierbij is de toets gericht op het afgeven van een oordeel.
- b. **Audit Proces:** de activiteiten die in de Audit Omschrijving staan.
- c. **Audit Rapport:** het definitieve rapport opgesteld door de Auditor welke de resultaten van de Audit weergeeft.
- d. **Audit Bevindingen:** de tijdens de audit geconstateerde bevindingen, die zijn verwoord in het Audit Rapport.
- e. **Audit Review Proces** (Hoor en Wederhoor): de activiteiten die betrekking hebben op het evalueren van de Audit Bevindingen.
- f. **Audit Start Datum:** de overeengekomen datum waarop de Audit van start gaat.
- g. **Audit Verbeterplan:** een door Opdrachtnemer opgesteld plan ter verbetering van de situatie, zoals overeengekomen tussen UWV en Opdrachtnemer op basis van de door de Auditor gedane aanbevelingen, die zijn gericht op het wegnemen van de in het Audit Proces geconstateerde risico's. Dit plan dient te worden goedgekeurd door UWV en Opdrachtnemer.
- h. **Onderzoeksubject:** het door de Auditor bij de Opdrachtnemer te onderzoeken aandachtsgebied.
- i. **Auditor:** een ISO gecertificeerde of in Nederlandse Orde van Register- EDP Auditors (NOREA) aangesloten EDP-auditors of kwalitatief gelijkwaardige partij die is geselecteerd door UWV en Opdrachtnemer om de Audit uit te voeren, de interne audit-afdeling van UWV, of het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid namens de Rijksoverheid (of een namens deze handelende partij).
- j. **Normen:** de te toetsen criteria op het gebied van strategie, beleid, informatiebeveiliging, structuur, cultuur, technologie, geografie, bemensing, processen, procedures en activiteiten, vergoeding, service levels, procedures en contractuele condities en inperkingen van toepassing op de Diensten.
- k. **Partij:** de Auditor, UWV of Opdrachtnemer.
- l. **Partijen:** de Auditor, UWV of Opdrachtnemer in een meervoudige samenstelling
- m. **Audit Omschrijving:** het document dat het project plan voor de Audit omschrijft met daarin de principes, criteria voor evaluatie, normstelling en methode van de aanpak, die gebruikt gaan worden bij de Audit activiteiten.

3 Algemene principes

- 3.1 UWV heeft op grond van de Overeenkomst het recht tot het (laten) uitvoeren van een Audit op de inhoud en uitvoering van de Overeenkomst en/of daaronder ressorterende Opdrachtovereenkomst(en) of onderdelen daarvan door Opdrachtnemer en op de juistheid van de in rekening gebrachte Vergoedingen.
- 3.2 Bij een Audit worden de daadwerkelijk geleverde Diensten, processen en/of onderzoeksobjecten vergeleken met de voor de Dienstverlening geldende normen, aan de hand van de daarvoor opgestelde Audit Omschrijving.
- 3.3 Als de Opdrachtnemer gebruik maakt van Onderaannemers, zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de Auditor onder dezelfde voorwaarden als die voor de Opdrachtnemer zelf gelden, Audit activiteiten kan uitvoeren bij de Onderaannemer.

4 Selectie van de Auditor

- 4.1 UWV en Opdrachtnemer komen de Auditor die de Audit gaat uitvoeren overeen. Audits dienen te worden uitgevoerd door Auditor zoals beschreven in de begripsomschrijving.
- 4.2 Indien Partijen niet binnen 1 maand na start selectie een Auditor zijn overeengekomen, heeft UWV het recht eenzijdig een Auditor te bepalen.
- 4.3 UWV zorgt ervoor dat de Auditor een geheimhoudingsverklaring tekent conform het model als opgenomen in de Annex bij deze Bijlage.
- 4.4 Intellectuele eigendomsrechten, waaronder begrepen databankrechten, op rapporten, adviezen en andere resultaten van de Audit komen uitsluitend toe aan UWV. Partijen verplichten zich ertoe de gegevens te allen tijde als vertrouwelijk te behandelen.

5 Proces voor Audit

5.1 Het proces bestaat uit vijf stappen:

- a. Vooronderzoek; waarin de specifieke scope van de Audit wordt bepaald door UWV en de Auditor een Audit Omschrijving opstelt..
- b. Veldwerk; waarin de voor de Audit benodigde informatie wordt verzameld en het daadwerkelijke onderzoek door de Auditor wordt verricht. . Gespreksverslagen worden altijd ter verificatie voorgelegd aan de geïnterviewde.
- c. Analyse en Confrontatie; waarin de verzamelde data en informatie uit gesprekken, voor zover deze in scope zijn van de Audit, wordt geanalyseerd en vergeleken met de overeengekomen norm.
- d. Hoor en Wederhoor: opstellen concept Audit Rapport door Auditor en het verifiëren van de Audit resultaten middels Hoor en Wederhoor.
- e. Acties naar aanleiding van het Audit Rapport: Implementatie van de Audit resultaten vindt conform artikel 8 plaats (door middel van uitvoering van het Audit Verbeterplan).

5.2 De Auditor zal een Audit Omschrijving opleveren, welke het proces omschrijft, scope van de Audit, de normstelling, de benodigde data, hoe deze data zal worden verzameld, welke input van welke partijen nodig is voor het verzamelen van de data en met welke functionarissen de Auditor in het kader van de Audit wenst te spreken. De Audit Omschrijving wordt door UWV ter informatie aan Opdrachtnemer verstrekt. Opdrachtnemer kan binnen een termijn van 2 weken zijn reactie geven op de Audit Omschrijving.

5.3 De Auditor zal in redelijkheid en billijkheid bepalen welke data benodigd zijn en met welke functionarissen van UWV en Opdrachtnemer gesproken dient te worden om de Audit uit te voeren. UWV, Opdrachtnemer en haar onderaannemers zullen aan de Auditor, binnen de door de Auditor gestelde termijn, de in redelijkheid verlangde informatie en data verstrekken, de in redelijkheid verlangde assistentie verlenen en toegang verstrekken tot de Dienstenlocaties en de organisatie en administratie van Opdrachtgever die relevant is voor de Audit. UWV en Opdrachtnemer dragen er zorg voor dat de Auditor tijdig wordt voorzien van de mogelijkheid om met functionarissen in dienst bij de Opdrachtnemer te spreken. Opdrachtnemer en UWV garanderen dat de data ter beschikking gesteld voor de Audit zo accuraat mogelijk is en zullen de Auditor informeren indien onjuistheden in enige data wordt vastgesteld.

5.4 Mocht dit noodzakelijk zijn voor een specifieke Audit, zal Opdrachtnemer broncode van Programmatuur inclusief alle voor UWV aangebrachte aanpassingen zoals in de broncode, ter inzage geven aan de Auditor teneinde de gewenste data te verzamelen, uitsluitend voor zover er sprake is van beschikbaarheid door Opdrachtnemer over de broncode.

5.5 De Audit zal zodanig gepland en gestructureerd worden dat deze niet op onredelijke wijze interfereert met de verlening van de Diensten in overeenstemming met de Service Levels.

5.6 De kosten die Partijen maken in het kader van de Audit procedure zijn voor rekening van de betreffende Partij. Kosten verbonden aan de uitvoering van de audit worden conform art. 17 van de Overeenkomst verdeeld.

- 5.7 De Auditor zal rapporteren over de voortgang en resultaten in overeenstemming met de procedures beschreven in de Audit Omschrijving, danwel op een wijze die nader tussen UWV en de Auditor is overeengekomen.
- 5.8 Het ingevolge deze bijlage vereiste overleg tussen Partijen vindt plaats overeenkomstig het regiemodel dat Partijen zijn overeengekomen krachtens de Overeenkomst en het governance document.

6 Audit

- 6.1 Een Audit zal onafhankelijk en objectief zijn en gebaseerd worden op de normen die in de Audit Omschrijving voor de Audit worden vastgelegd.
- 6.2 De Auditor levert een schriftelijk rapport op (het "Audit Rapport") dat de bevindingen van de Auditor over tenminste de punten bevat die zijn overeengekomen in de Audit Omschrijving.

7 Hoor en wederhoor

- 7.1 Voordat het Audit Rapport wordt afgerond zal de Auditor aan UWV en Opdrachtnemer het voorlopige concept rapport van de Audit ter review voorleggen om te garanderen dat de Auditor zich heeft gehouden aan het proces en de methodologie zoals deze beschreven is in de Audit Omschrijving.
- 7.2 De Hoor en Wederhoor, zoals bedoeld in artikel 7.1 zal beperkt blijven tot de reikwijdte van de Audit en de impact daarvan op de Overeenkomst.
- 7.3 UWV en Opdrachtnemer kunnen schriftelijke op- en aanmerkingen op het voorlopige rapport van de Audit binnen de door Auditor gestelde termijn kenbaar maken aan de Auditor. De Auditor zal kopieën maken van alle op- en aanmerkingen en deze verstrekken aan alle Partijen.
- 7.4 De Auditor zal alle op- en aanmerkingen adresseren en, indien gegrond verklaard door de Auditor, het concept Audit Rapport aanpassen. In ieder geval zullen de op- en aanmerkingen worden toegevoegd aan de definitieve Audit Rapportage.
- 7.5 De Audit resultaten vastgelegd in het definitieve Audit Rapport zijn bindend voor UWV en Opdrachtnemer.
- 7.6 De Auditor zal het definitieve Audit Rapport tegelijkertijd verstrekken aan zowel UWV als Opdrachtnemer.

8 Audit Verbeterplan

- 8.1 Indien uit het resultaat van de Audit blijkt dat de in de Audit gedane constatering niet voldoen aan de hiervoor in de Audit Omschrijving aangegeven normen, dient Opdrachtnemer binnen 14 (veertien) Werkdagen na het versturen van het definitieve Audit Rapport een Verbeterplan op te stellen. De kosten voor het opstellen van een Verbeterplan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien de gedane constatering daar aanleiding toe geven dient Opdrachtnemer onverwijld actie te ondernemen.
- 8.2 Het Audit Verbeterplan geeft aan welke acties en wanneer Opdrachtnemer zal ondernemen om de geconstateerde bevindingen op te lossen/risico's weg te nemen.
- 8.3 De kosten die Opdrachtnemer aan zijn zijde maakt voor het doorvoeren van het Audit Verbeterplan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten die UWV aan zijn zijde maakt voor het doorvoeren van het Audit Verbeterplan zijn voor rekening van UWV. Voorgestelde Wijzigingen in het kader van het Verbeterplan dienen gebaseerd te zijn op verbetering van het onderzoeksobject op een dusdanig wijze dat de vastgestelde norm (weer) behaald wordt op het daartoe overeengekomen tijdstip, zoals vastgelegd in het Verbeterplan.
- 8.4 Binnen 14 (tien) Werkdagen na het ontvangen van het Verbeterplan door UWV zal UWV Opdrachtnemer laten weten of zij instemt met het Audit Verbeterplan. Opdrachtnemer heeft veertien (14) Werkdagen om de review te verwerken in het Audit Verbeterplan en opnieuw aan te bieden. Het akkoord van UWV leidt tot een definitief Audit Verbeterplan.
- 8.5 Opdrachtnemer zal het definitieve Audit Verbeterplan uitvoeren binnen de in de Overeenkomst gestelde termijn, dan wel bij gebreke van een in de Overeenkomst gestelde termijn, binnen de door UWV gestelde redelijke termijn. Het realiseren van het Audit Verbeterplan geldt als een resultaatsverplichting. UWV zal voor zover van toepassing zijn medewerking verlenen.
- 8.6 UWV heeft het recht om middels een nieuwe Audit vast te stellen of de door Opdrachtnemer voorgestelde verbeteringen ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd.