

Connectiviteitsdiensten Rijk 2023

*CDR2023|Mobiele Connectiviteit en
Indoordekking (MCI)*

Bijlage 06 Auditing

Versie: 1.0 (definitief)

De Staat der Nederlanden <> [Inschrijver]

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	3
2	AUDITING	4
2.1	WANNEER TOEPASSEN.....	4
2.2	ONAFHANKELIJKE PARTIJ.....	5
2.3	OPVOLGING.....	5
2.4	KOSTEN	5
3	AUDIT OP ALGEHELE KWALITEITSBORGING - SYSTEEMTOETS.....	6
3.1	MANAGEMENT.....	6
3.2	DOCUMENTATIE.....	6
3.3	BEKWAAMHEID.....	6
4	THIRD PARTY MEDEDELING AUDIT	7

1 Inleiding

Voor de Categorie en de Deelnemers is de kwaliteit van de Vaste en Mobiele Dataverbindingen Dienstverlening van groot belang. Om deze reden worden eisen gesteld aan de Inschrijver om een hoge kwaliteit te borgen. Kennis, ervaring en certificering dan wel het gebruik van een relevante standaardaanpak en een kwaliteitsmanagementsysteem zijn hierbij essentieel. Het uitvoeren van een Audit is een instrument waarmee de Categorie en de Deelnemers nader inzicht kunnen krijgen in de kwaliteit van de Dienstverlening van de Inschrijver.

2 Auditing

2.1 Wanneer toepassen

In de volgende gevallen kan de Categorie of de Deelnemer een Audit laten uitvoeren:

1. Gegeven het feit dat de Inschrijver kwaliteitsmanagement toepast, kan en wenst de Categorie hier gebruik van te maken bij het beheersen van het contract. De Categorie heeft een eigen verantwoordelijkheid bij de realisatie van de Dienstverlening. De Categorie richt zich op de beoordeling van het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem van de Inschrijver. Dat moet in beginsel het vertrouwen geven dat de Dienstverlening aan de gestelde eisen zullen gaan voldoen. Om dit vertrouwen op te bouwen en te bevestigen zet de Categorie een mix van maatregelen in, bestaande uit interactie (samenwerking), toetsing en interventie. De maatregelen worden op basis van het risicodossier ingezet. Deze werkwijze noemt de Categorie: Systeemgerichte Contract Beheersing (SCB). Meer informatie hierover is terug te vinden in **Bijlage 15** 'Kader Contractbeheersing Rijkswaterstaat'.
Voor het toetsen maakt de Categorie gebruik van een mix van systeem-, proces- en producttoetsen. Hierbij geldt dat:
 - a. Categorie bij het uitoefenen van zijn toetsingsbevoegdheid de Dienstverlening zo weinig mogelijk dient te verstoren;
 - b. Categorie minimaal 10 werkdagen van te voren schriftelijk aangeeft dat er bij Inschrijver getoetst zal worden;
 - c. De toetsen op basis van risico's worden ingepland. Categorie hanteert hiertoe zijn eigen risicolog. Categorie is gerechtigd de inschatting van deze risico's door Inschrijver al dan niet over te nemen;
 - d. De Categorie vrij staat om zijn toetsingsbevoegdheid naar eigen inzicht uit te oefenen;
 - e. Categorie resultaten en conclusies van door Categorie uitgevoerde toetsen helder, objectief en eenduidig dient te formuleren in (positieve dan wel negatieve) Bevindingen;
 - f. Categorie alle Bevindingen binnen 5 werkdagen na het formuleren van de Bevindingen schriftelijk ter beschikking dient te stellen aan Inschrijver;
 - g. Categorie gerechtigd is een negatieve Bevinding te classificeren als een Tekortkoming;
 - h. Inschrijver kan geen meerkosten in rekening brengen bij Categorie in het geval van extra inzet van personeel bij toetsen;
 - i. De frequentie waarmee Categorie gerechtigd is om te toetsen bedraagt maximaal 1x per kwartaal.
2. Bij gerede twijfel over de juistheid van een offerte, factuur of rapportage. De scope van de audit blijft beperkt tot het betreffende object.
3. Als de Dienstverlening van de Inschrijver één of meer van de in de Bijlage 08: "SLA parameters & KPI's" aangegeven kritieke grenzen overschrijdt. Scope en object van de Audit zijn beperkt tot de betreffende parameter(s), inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.
4. Als sprake is van een verplichting om een Audit in te zetten indien dat voor de interne verantwoording van de Categorie noodzakelijk is of dit door de Auditdienst Rijk of Rekenkamer wordt vereist. Scope en object zijn niet breder dan noodzakelijk voor het vaststellen van de interne verantwoording.
5. Indien het vermoeden bestaat dat de Inschrijver niet voldoet aan een voorwaarde uit de Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst. Scope en object zijn beperkt tot de betreffende voorwaarde, inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.

2.2 Onafhankelijke partij

Een Audit wordt altijd door een onafhankelijke (lead)auditor uitgevoerd. Indien Partijen geen consensus bereiken over wie de Audit gaat uitvoeren, wijst de Categorie minimaal drie organisaties aan die de Audit zouden kunnen en mogen uitvoeren. De Inschrijver bepaalt vervolgens welke van deze drie organisaties de Audit zal gaan uitvoeren. De opdracht wordt verstrekt door de Categorie.

2.3 Opvolging

Tekortkomingen en gebreken als resultaat van een Audit dienen door de Inschrijver te worden opgelost.

2.4 Kosten

De kosten voor het uitvoeren van een Audit zijn voor rekening van de Categorie. De kosten die de Inschrijver maakt door mee te werken aan een Audit zijn voor rekening van de Inschrijver. Kosten van de opvolging die de Inschrijver moet maken om verbeterpunten uit de rapportage te implementeren zijn altijd voor rekening van de Inschrijver. Als uit de Audit blijkt dat de Inschrijver in gebreke is, dan zijn de kosten voor de uitvoering en de opvolging van de Audit voor rekening van de Inschrijver.

3 Audit op algehele kwaliteitsborging - Systeemtoets

Als er twijfel bestaat of de Inschrijver voldoet aan het gestelde in 'Bijlage 02 paragraaf 4.7 kwaliteitsmanagement', wordt een Audit uitgevoerd op de algehele kwaliteitsborging conform de in dit hoofdstuk weergegeven aanpak.

De Inschrijver geeft inzicht in de methoden, technieken en kwaliteitssystemen die voor servicemanagement worden toegepast. Een onafhankelijke derde partij toetst deze methoden, technieken en kwaliteitssystemen op opzet, bestaan en werking. Hierbij kan ook getoetst worden op de volgende garanties die de Inschrijver aan de Categorie biedt op de gebieden management, documentatie en bekwaamheid:

3.1 Management

De Inschrijver heeft:

- a) een up-to-date (maximaal één jaar oud) kwaliteitshandboek;
- b) beleid, doelstellingen en plannen vastgesteld voor servicemanagement;
- c) het belang kenbaar gemaakt van het halen van de doelstellingen voor servicemanagement en de noodzaak van continue verbetering;
- d) bewerkstelligd dat de eisen van klanten worden vastgelegd en dat daaraan wordt voldaan ten einde de klanttevredenheid te verbeteren;
- e) benodigde middelen vastgesteld en beschikbaar gesteld voor het plannen, implementeren, bewaken, beoordelen en verbeteren van Dienstverlening en beheer, bijvoorbeeld door werving van geschikt personeel en beheer van personeelsverloop;
- f) geborgd dat de risico's beheerd worden voor de service managementorganisatie en de diensten;
- g) geborgd dat het servicemanagement met geplande tussenpozen beoordeeld wordt om voortdurende geschiktheid, toereikendheid en doeltreffendheid te bewerkstelligen;
- h) geborgd dat zijn medewerkers zich bewust zijn van het kwaliteitssysteem en volgens de PDCA cyclus (Plan-Do-Check-Act, of een vergelijkbare methode) werken, zowel inhoudelijk als qua gedrag;
- i) geborgd dat het kwaliteitssysteem periodiek intern wordt getoetst.

3.2 Documentatie

De Inschrijver moet inzicht in documenten en administraties kunnen geven die een doeltreffende planning, uitvoering en besturing van servicemanagement ondersteunen. Dit omvat in ieder geval:

- a) gedocumenteerd beleid en gedocumenteerde plannen voor servicemanagement;
- b) gedocumenteerde SLA's;
- c) beschrijving van vereiste processen en procedures;
- d) administraties zoals opgenomen in de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten.

Er moeten procedures en verantwoordelijkheden zijn vastgesteld voor het aanmaken, beoordelen, goedkeuren, bijhouden, verwijderen en besturen van de diverse typen documenten en administraties.

3.3 Bekwaamheid

Alle functies en verantwoordelijkheden binnen de organisatie van de Inschrijver moeten vastgesteld en bijgehouden worden, samen met de vereiste bekwaamheden om ze doeltreffend uit te voeren. Bekwaamheden van personeel en de behoefte aan training moeten worden beoordeeld en beheerd om het personeel in staat te stellen hun functie doeltreffend te vervullen. Het hogere management moet bewerkstelligen dat het personeel zich bewust is van de relevantie en het belang van hun activiteiten en hoe zij bijdragen aan het halen van de doelstellingen van servicemanagement.

Tot slot dient de Inschrijver ook aan te kunnen tonen dat een adequaat cost management systeem is geïmplementeerd, teneinde aan de verplichtingen ten aanzien van kostenberekening en kostenbeheersing te kunnen voldoen.

4 Third Party Mededeling audit

Het doel van de Third Party Mededeling Audit is om de kwaliteit van de Dienstverlening van Inschrijver vast te stellen voor de aspecten integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van informatie. Het normenkader voor de TPM-audit is afgeleid van Rijksoverheid standaarden. Deze standaarden hebben zowel betrekking op beheerprocedures als op personele, fysieke en technische beveiligingsaspecten.

Een Third Party Mededeling (TPM)-audit beoordeelt de opzet, het bestaan en de werking van de beheer- en beveiligingsmaatregelen van de Dienstverlening. De TPM-audit dient jaarlijks plaats te vinden tijdens de operationele fase van de Dienstverlening.

Inschrijver dient door een (EDP-)auditor, binnen twee maanden na afloop van elk kalenderjaar, ten behoeve van Centraal Contractmanagement van de categorie Connectiviteit een TPM te overleggen. Uitgangspunt voor de categorie Connectiviteit is dat de uitkomst van de audit een goedkeurende TPM oplevert.

Inschrijver dient bij eventueel vastgestelde gebreken, deze gebreken direct na de audit op te lossen, doch uiterlijk binnen 2 maanden na afgifte van de afkeurende TPM. Hierna zal opnieuw een TPM worden uitgevoerd teneinde vast te stellen of de eerder vastgestelde gebreken adequaat zijn opgelost.