



Bijlage 10-A Leidraad/kaders implementatieplan

Europese aanbesteding

Vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak

- Perceel 1 Noord- en West-Nederland
- Perceel 2 Midden- en Zuid Nederland incl. landelijke Openbaar Ministerie / de Rechtspraak-onderdelen, niet-strafrecht opdrachten

Referentie 6410040

Versie 1.0

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Aanleiding.....	3
1.2	Te bereiken resultaat	3
1.3	Uitgangspunten ten aanzien van inzet Personeel	3
2.	Opbouw leidraad.....	5
2.1	Fases van de implementatie	5
2.2	Monitoring voortgang implementatie	6
3.	Fase 1 - Voorbereiding van de implementatie	7
3.1	Afstemmingsoverleg	7
3.2	Rol Opdrachtnemer?.....	7
4.	Fase 2 - Implementatie	8
4.1	Rol Opdrachtnemer?.....	8
4.2	Uitleg over gebruikershandleiding	8
4.3	Uitleg over continuïteitsplan	8
4.4	Informatiebeveiliging / ISO 27001	9
4.5	Go/no go moment.....	9
4.6	Informatiebijeenkomst	10
4.7	Lessons learned uit eerdere trajecten	10
5.	Fase 3 - Evaluatieperiode.....	11

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De Overeenkomst Vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak wordt gesloten op basis van de gunning van de Europese aanbesteding vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak met kenmerk 6410040. Dit betekent dat er vanaf de dag na dagtekening van de definitieve gunningsbeslissing tot aan de operationele ingangsdatum van de leveringen op basis van de overeenkomst voor de vertaaldienstverlening een implementatieperiode zal gelden.

Deze periode is maximaal 3 maanden. Als de implementatie na deze periode niet naar tevredenheid van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak c.q. CCM is afgerond, kan de implementatieperiode worden verlengd.

1.2 Te bereiken resultaat

Vanuit de categorie Tolken- en Vertaaldiensten zijn doelstellingen geformuleerd als strategisch kader en deze vinden hun uitwerking in het contract- en leveranciersmanagement voor de overeenkomst. Dat betekent dat opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak gezamenlijk sturen en inzetten op de realisatie en borging van:

- ✓ kwaliteit;
- ✓ efficiënte en moderne werkwijzen;
- ✓ inverdieneffecten;
- ✓ goed opdrachtgeverschap en goed ondernemerschap.

Het te bereiken resultaat van de implementatie is dat opdrachtnemer de vertaaldienstverlening volledig implementeert bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak. Dit conform de beoogde doelstellingen van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en de overeengekomen voorwaarden in de overeenkomst.

Voor aanvang van de geplande operationele ingangsdatum van de leveringen moet dit traject zijn afgerond. Opdrachtnemer wordt hierbij ondersteund door de implementatiemanager van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en door CCM. Vanaf de operationele ingangsdatum voert opdrachtnemer de vertaaldienstverlening uit conform de overeenkomst.

1.3 Uitgangspunten ten aanzien van inzet Personeel

- Opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak stellen voldoende capaciteit ter beschikking voor een succesvolle implementatie van de vertaaldienstverlening.
- De opdrachtnemer leidt de implementatie en neemt het initiatief om de implementatiemanager van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en CCM te informeren, te faciliteren en te ontzorgen waar mogelijk gedurende de implementatieperiode. De opdrachtnemer initieert daarbij overleg maar neemt ook deel aan overleg dat door CCM of implementatiemanager van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak wordt geïnitieerd.
- Opdrachtnemer stelt één ervaren implementatiemanager en één ervaren vervanger voor die gedurende de implementatietermijn aanspreekpunt zijn voor de implementatiemanager van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en voor CCM. Deze implementatiemanagers

hebben voldoende bevoegdheid om snel beslissingen te kunnen nemen en hebben ervaring met soortgelijke trajecten qua grootte en aantal bestellers.

- De implementatiemanager(s) van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak sluit(en) zelf de interne belanghebbenden aan op het implementatietraject. Deze belanghebbenden hebben inzicht in de gevolgen van de nieuwe overeenkomst voor de bedrijfsvoering bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak. Deze gevolgen zetten zij waar nodig om in acties en/of noodzakelijke aanpassingen.

2. Opbouw leidraad

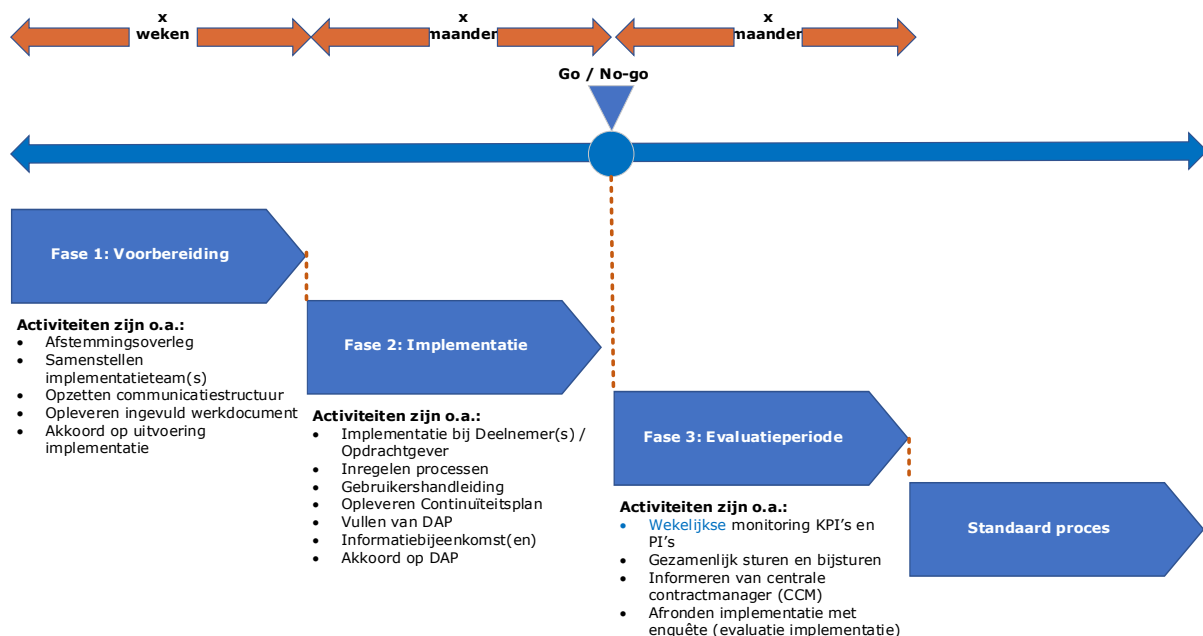
De leidraad bestaat uit twee delen:

1. Dit document
In deze leidraad staan de kaders waarbinnen de implementatie dient plaats te vinden. De implementatie is opgedeeld in 3 fases.
2. De bijlage Planning implementatie Vertaaldienstverlening
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.

2.1 Fases van de implementatie

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

- Fase 1 - Voorbereiding op implementatie voor operationele ingangsdatum
→ duur 2 weken
- Fase 2 - Implementatie voor operationele ingangsdatum
→ duur 2,5 maanden
- Fase 3 - Evaluatietermijn **na** operationele ingangsdatum
→ duur 3 maanden



Figuur 1.

2.2 Monitoring voortgang implementatie

Tijdens fase 1 en 2:

- De implementatiemanager(s) van de Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak monitort de voortgang van de implementatie in de eerste twee fasen aan de hand van de Bijlage Implementatieplan werkdocument (Bijlage 10- B Implementatieplan werkdoc).
- Hiertoe verstuurt opdrachtnemer aan de implementatiemanager(s) en CCM wekelijks een update van de actuele stand van zaken en de planning.
- Bij afwijkingen in de planning geeft opdrachtnemer uitleg over de mate waarin dit gevolgen heeft voor de planning en welke bijsturende maatregelen opdrachtnemer treft om de operationele ingangsdatum niet in gevaar te brengen.

Tijdens fase 3:

- Opdrachtnemer, implementatiemanager(s)/DCM sturen gezamenlijk op de uitvoering van de vertaaldienstverlening.
- Opdrachtnemer verstuurt maandelijks een update van de KPI's en de PI's aan CCM en DCM.
- Opdrachtnemer informeert CCM actief over de voortgang van de evaluatie.

3. Fase 1 - Voorbereiding van de implementatie

3.1 Afstemmingsoverleg

De voorbereiding start met een afstemmingsoverleg. Dit is een overleg tussen opdrachtnemer, CCM en de implementatiemanager van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak. CCM organiseert dit overleg daags na de definitieve gunningsbeslissing. Dit gesprek staat in het teken van kennismaken en bespreken van de aanpak van de implementatie.

3.2 Rol Opdrachtnemer?

De opdrachtnemer treft vervolgens alle voorbereidende maatregelen voor een succesvolle uitvoering van de implementatie van de vertaaldienstverlening.

- ✓ De opdrachtnemer stemt met de implementatiemanager van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak de gedetailleerde invulling en aanvulling van de onderwerpen in het werkdocument af.
- ✓ Opdrachtnemer zet de planning/doorlooptijden in het werkdocument, op basis van de termijnen genoemd in figuur 1.
- ✓ Opdrachtnemer legt het, in overleg met de implementatiemanager(s) ingevulde werkdocument, voor aan CCM ter review.

4. Fase 2 - Implementatie

4.1 Rol Opdrachtnemer?

- ✓ De Opdrachtnemer voert de implementatie uit aan de hand van het werkdokument.
- ✓ Vult Bijlage 6 DAP in en legt deze voor aan CCM.
- ✓ Opdrachtnemer levert tijdens deze fase de gebruikershandleiding op.
- ✓ Opdrachtnemer levert tijdens deze fase het continuïteitsplan op.
- ✓ Opdrachtnemer levert tijdens deze fase een transitieplan informatiebeveiliging op.

4.2 Uitleg over gebruikershandleiding

Opdrachtnemer stelt een gebruikershandleiding op voor de bestellers bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en legt deze handleiding ter goedkeuring voor aan het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak. Deze handleiding wordt opgenomen in Bijlage 6 DAP.

Deze handleiding geeft in ieder geval de volgende uitleg aan de bestellers:

- Welke vertaalopdrachten maken onderdeel uit van de overeenkomst;
- Hoe werkt het bestelproces;
- Levertermijnen;
- Offertes;
- Annuleren van de vertaalopdracht;
- Klachtenprocedure;
- Storingsprotocol;
- Gedragsregels informatiebeveiliging;
- Etc.

4.3 Uitleg over continuïteitsplan

In het continuïteitsplan worden ten minste concrete maatregelen beschreven voor:

- Een work around/protocol tijdens de periode van de stagnatie in de uitvoering van de vertaaldienstverlening vanwege het feit dat tijdelijk:
 - De help-/servicedesk van opdrachtnemer niet beschikbaar is;
 - Data (digitaal of op papier) niet beschikbaar is;
 - De IT-voorziening van opdrachtnemer (deels) niet beschikbaar is;
 - Het netwerk (deels) van opdrachtnemer (tijdelijk) 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 IT-voorziening van Openbaar Ministerie / de Rechtspraak (deels) niet beschikbaar is.
- De communicatie tussen het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak en opdrachtnemer gedurende en na het oplossen van de stagnatie/verstoring. De communicatie betreft onder meer:
 - De aanmelding van de stagnatie/verstoring bij zowel DCM, als de bestellers van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak. 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 1e melding van de stagnatie/verstoring te gebeuren;
 - Een regelmatige terugkoppeling over de status naar genoemde doelgroepen tijdens het oplossen van de stagnatie/ verstoring.

Een afmelding naar alle genoemde doelgroepen, direct nadat de stagnatie/verstoring is opgelost, waar opdrachtnemer in ieder geval een terugkoppeling geeft over de oorzaak en genomen maatregelen.

4.4 Informatiebeveiliging / ISO 27001

Op basis van een expliciete risicoafweging, uit te voeren door opdrachtnemer, worden de specifieke beheersmaatregelen met betrekking tot de geclassificeerde risico's en dreigingen ten aanzien van de verschillende soorten vertaalopdrachten en vastgesteld en gerealiseerd.

Stap 1

Als eerste stap wordt in afstemming tussen het Openbaar Ministerie / de rechtspraak en opdrachtnemer een risicoanalyse uitgevoerd op de processen van het bestellen, leveren en factureren van de vertaaldienstverlening. Deze analyse gaat specifiek in op de bescherming van persoonsgegevens en andere gevoelige informatie. Per risico stellen opdrachtnemer en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak gezamenlijk vast hoe belangrijk het risico is en binnen welke termijn het risico moet zijn opgelost.

Stap 2

In de implementatietermijn voert opdrachtnemer de verplichte risicoanalyse uit waar zowel de CISO van opdrachtnemer, als de CISO van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak gezamenlijk op toezien.

Het feit dat een opdrachtnemer over een ISO-27001 certificaat beschikt, is onvoldoende om geen risicoanalyse uit te (hoeven) voeren en/of geen transitieplan op te (hoeven) leveren. Als opdrachtnemer over een ISO-27001 certificaat beschikt, betekent dat opdrachtnemer voor de informatiebeveiliging een managementcyclus heeft ingericht. Een ISO-27001 zegt echter niets over de actuele beveiliging van de IT-voorziening van opdrachtnemer en geeft onvoldoende zekerheid dat de maatregelen die opdrachtnemer op basis van de risicoanalyse moet treffen, ook daadwerkelijk worden uitgevoerd en in de processen van opdrachtnemer zijn geborgd.

In het transitieplan moeten de maatregelen worden opgenomen die ertoe leiden dat opdrachtnemer volledig aan de eisen uit het PvE gaat voldoen, alsmede de wijze waarop door opdrachtnemer daaraan invulling wordt gegeven. Een transitieplan bestaat uit:

- Een SMART beschrijving van de maatregelen die nodig zijn;
- Een duidelijk beschrijving risico's die uit de analyse volgen, een inschatting van de kans dat dergelijke risico's optreden, de mogelijke effecten, indien die risico's optreden en de noodzakelijke maatregelen die moeten worden getroffen om de kans dat de risico's optreden te mitigeren;
- De wijze waarop opdrachtnemer aan het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak communiceert en rapporteert over de voortgang van de realisatie van het transitieplan.

Als achtergrondinformatie bij het transitieplan kunnen worden gebruikt:

- De rapportage van de ISO27001-auditor;
- De managementreactie hierop;
- De planning voor het definitief oplossen van bevindingen.

4.5 Go/no go moment

In deze fase is er een go/no go moment, dit moment is uiterlijk twee weken voor de geplande operationele ingangsdatum. De contracteigenaar bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak geeft akkoord om wel of niet met de aanvang van de leveringen te starten. In overleg met de implementatiemanager van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak heeft de DCM vastgesteld of

alle acties en taken uit het werkdocument met succes kunnen worden afgerond om akkoord te kunnen geven op het starten van de leveringen.

4.6 Informatiebijeenkomst

Opdrachtnemer verzorgt, indien gewenst door het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak, voor de gebruikers bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak, één of meerdere informatiebijeenkomst(en). In overleg met de DCM en implementatiemanager bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak wordt dit overleg gepland. Het overleg vindt plaats op één of meerdere locatie(s) van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.

4.7 Lessons learned uit eerdere trajecten

Eerdere implementatietrajecten geven de volgende lessons learned:

1. Communicatie over de gemaakte afspraken moet door de implementatiemanager bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak goed worden begeleid richting de bestellers en andere gebruikers.
2. Snelheid in reageren is gewenst bij vragen of te nemen beslissingen.
3. De wereld is niet zwart wit; houd begrip voor elkaars belangen.

5. Fase 3 - Evaluatieperiode

Indien op het succesvol afronden van de implementatie een go-beslissing is afgegeven, volgt een evaluatieperiode van drie (3) maanden (zie figuur 1).

In deze periode monitoren DCM en opdrachtnemer gezamenlijk tenminste maandelijks op de realisatie van de KPI's en PI's en de aandachtspunten die vanaf de operationele ingangsdatum naar voren komen. Sturing en bijsturing vinden plaats waar nodig.

CCM wordt actief geïnformeerd over de stand van zaken en wordt betrokken indien noodzakelijk.

Deze periode wordt afgesloten met een korte enquête voor de implementatiemanager(s) van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak, DCM en de opdrachtnemer. Dit om de implementatieperiode te evalueren en lessons learned te inventariseren c.q. nazorgpunten te signaleren en uit te kunnen voeren.

CCM neemt hiervoor het initiatief.