



Bijlage 10-A Leidraad/kaders implementatieplan

Europese aanbesteding

Vertaaldienstverlening ten behoeve van de IND

Perceel 1: Vertalingen ten behoeve van de uitvoering van het primaire proces

Perceel 2: Vertalingen ten behoeve van de ondersteunende processen en directies

Referentie 7607361

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	Transitieplan Normenkader - van de Begin- naar Eindsituatie	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 ten behoeve van de Vertaaldienstverlening IND wordt gesloten op basis van de gunning van de Europese aanbesteding 7607361. 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 Deelnemer 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, Deelnemer en Opdrachtgever gezamenlijk sturen en inzetten op de realisatie en borging van:

- ✓ kwaliteit;
- ✓ een efficiënte en moderne werkwijzen;
- ✓ de inderdieneffecten;
- ✓ goed opdrachtgeverschap en goed ondernemerschap.

Het te bereiken resultaat van de implementatie is dat Opdrachtnemer de Vertaaldienstverlening volledig implementeert bij de Deelnemer(s). Dit conform de beoogde doelstellingen van en de overeengekomen voorwaarden in de Overeenkomst en alle bijbehorende bijlagen.

Voor aanvang van de geplande operationele ingangsdatum van de Leveringen moet dit traject zijn afgerond. Opdrachtnemer wordt hierbij ondersteund door de implementatiemanager(s) van de Deelnemer(s) 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 Deelnemer stellen voldoende capaciteit ter beschikking voor een succesvolle implementatie van de Vertaaldienstverlening.
- De Opdrachtnemer leidt de implementatie en neemt het initiatief om de implementatiemanager(s) aan de zijde van de Deelnemer 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 bij Deelnemer wordt geïnitieerd.
- Opdrachtnemer stelt één ervaren implementatiemanager en één ervaren vervanger voor die gedurende de implementatietermijn aanspreekpunt zijn voor implementatiemanager(s) van Deelnemer 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) bij Deelnemer(s) 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 Deelnemer. Deze gevolgen zetten zij waar nodig om in acties en/of noodzakelijke aanpassingen.

2. Opbouw leidraad

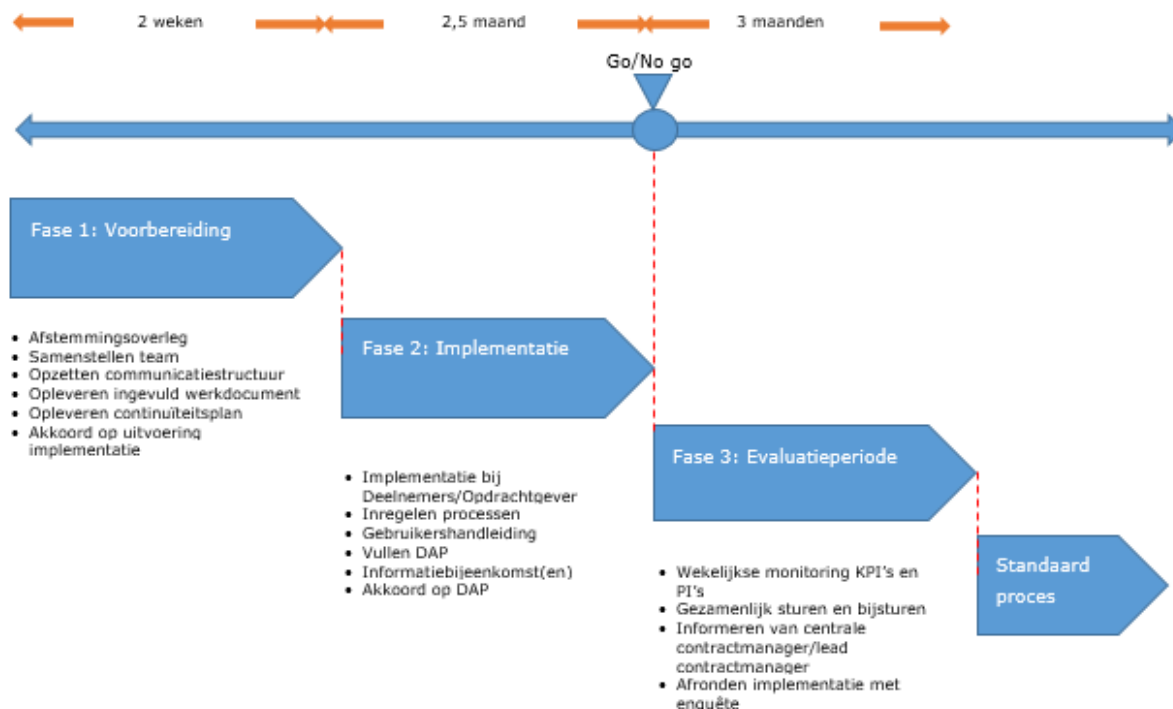
De leidraad bestaat uit twee delen:

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 Deelnemer 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 tweewekelijks 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(s) van de Deelnemer. 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(s) van Deelnemer 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 Normenkader op.

4.2 Uitleg over gebruikershandleiding

Opdrachtnemer stelt een gebruikershandleiding op voor de Bestellers bij de Deelnemer en legt deze handleiding ter goedkeuring voor aan Deelnemer. 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 communicatie tussen de Deelnemer 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 Deelnemer. 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 Transitieplan Normenkader - van de Begin- naar Eindsituatie

Op basis van een expliciete risicoafweging, uit te voeren door Opdrachtnemer, worden de specifieke beheersmaatregelen met betrekking tot de verschillende soorten Vertaalopdrachten en het bijbehorende BBN-niveau vastgesteld (en gerealiseerd).

Stap 1

Als eerste stap wordt in afstemming tussen Deelnemer 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 Deelnemer gezamenlijk vast hoe belangrijk het risico is en binnen welke termijn het risico moet zijn opgelost.

Stap 2

Als tweede stap stelt Opdrachtnemer in afstemming met Deelnemer het transitieplan op. Een transitieplan is nodig als de Informatiebeveiliging van Opdrachtnemer bij aanvang van de Overeenkomst nog niet aan alle gestelde Eisen uit het PvE voldoet. Of dat het geval is, moet blijken uit de verplichte risicoanalyse die Opdrachtnemer uitvoert en waar zowel de CISO van Opdrachtnemer, als de CISO van Deelnemer 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 dat Opdrachtnemer voor de informatiebeveiliging een managementcyclus heeft ingericht. Een ISO-27001 certificaat 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 om succesvol van de gegeven Beginsituatie naar de gegeven Eindsituatie te komen;
- 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 Deelnemer communiceert en rapporteert over de voortgang van de realisatie van het transitieplan.

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 Deelnemer geeft akkoord om wel of niet met de aanvang van de leveringen te starten. In overleg met de implementatiemanager(s) van de Deelnemer 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 Deelnemer, voor de gebruikers bij de Deelnemers, één of meerdere informatiebijeenkomst(en). In overleg met de DCM en implementatiemanager(s) bij Deelnemer(s) wordt dit overleg gepland. Het overleg vindt plaats op één of meerdere locatie(s) van de Deelnemer.

4.7 Lessons learned uit eerdere trajecten

Eerdere implementatietrajecten geven de volgende lessons learned:

1. Communicatie over de gemaakte afspraken moet door de implementatiemanager(s) van de Deelnemer(s) 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 tweewekelijks 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 Deelnemer, 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.