

Implementatieplan
Openbare Europese aanbesteding
Tolkdiensten

ten behoeve van
Stichting Nidos

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Te bereiken resultaat.....	3
1.3	Uitgangspunten voor inzet van personeel.....	3
2	Opbouw van deze leidraad	3
2.1	Twee documenten.....	3
2.2	Fases van de implementatie.....	4
2.3	Monitoring van de voortgang	4
3	Fase 1: Voorbereiding	4
3.1	Afstemmingsoverleg	4
3.2	Rol van Opdrachtnemer	5
3.3	Continuïteitsplan.....	5
4	Fase 2: Implementatie	6
4.1	Rol van Opdrachtnemer	6
4.2	Go/no-go	6
4.3	Informatiebijeenkomst	6
4.4	Gebruikershandleiding.....	6
4.5	Transitieplan.....	6
4.5.1	Stap 1: risicoanalyse	7
4.5.2	Stap 2: het plan	7
5	Fase 3: Evaluatieperiode	8
6	Begrippen in deze leidraad	8

1 Algemeen

1.1 Aanleiding

De Overeenkomst wordt gesloten op basis van de gunning van de Europese aanbesteding Tolkdiensten ten behoeve van Stichting Nidos.

Vanaf de dag na dagtekening van de definitieve gunningsbeslissing tot de operationele ingangsdatum van de leveringen geldt een implementatieperiode. Voor Nidos is die periode maximaal vijf (5) maanden.

Deze leidraad beschrijft de kaders waarbinnen Opdrachtnemer de Tolkdienstverlening bij Nidos implementeert.

1.2 Te bereiken resultaat

Het resultaat van de implementatie is dat Opdrachtnemer de Tolkdienstverlening volledig heeft ingericht bij Nidos, conform de Overeenkomst, en dat Bestellers vanaf de operationele ingangsdatum kunnen bestellen, laten leveren en laten factureren zonder zelf naar een oplossing te hoeven zoeken.

Nidos stuurt in de implementatie en daarna op:

- kwaliteit van de matching (Rbtv-niveau, ervaring met kinderen en jongeren, culturele sensitiviteit);
- efficiënte en moderne werkwijzen (digitale bestelling als hoofdroute, telefonische fallback, videotolken via Microsoft Teams);
- continuïteit op alle momenten, inclusief ad-hoc intakes in Ter Apel en op Schiphol;
- goed opdrachtgeverschap en goed ondernemerschap.

Voor de geplande operationele ingangsdatum moet het implementatietraject zijn afgerond. Opdrachtnemer wordt ondersteund door de implementatiemanager en de contractmanager van Nidos. Vanaf de operationele ingangsdatum voert Opdrachtnemer de Tolkdienstverlening uit conform de Overeenkomst en de SLA.

1.3 Uitgangspunten voor inzet van personeel

- Opdrachtnemer en Nidos stellen voldoende capaciteit beschikbaar voor een succesvolle implementatie.
- Opdrachtnemer leidt de implementatie en neemt het initiatief om de implementatiemanager / contractmanager van Nidos te informeren, te faciliteren en te ontzorgen. Opdrachtnemer initieert overleg, maar neemt ook aan overleg dat Nidos initieert.
- Opdrachtnemer stelt één ervaren implementatiemanager en één ervaren vervanger aan, die gedurende de implementatietermijn aanspreekpunt zijn. Zij hebben voldoende mandaat om snel te beslissen en hebben ervaring met trajecten van vergelijkbare omvang (honderden Bestellers, landelijke inzet).
- De implementatiemanager / contractmanager van Nidos sluit de interne belanghebbenden aan op het implementatietraject. Die belanghebbenden vertalen de gevolgen van de nieuwe Overeenkomst naar acties in de eigen organisatie.

2 Opbouw van deze leidraad

2.1 Twee documenten

De implementatie bestaat uit twee samenhangende documenten:

- Deze leidraad
Daarin worden de kaders waarlangs implementatie dient plaats te vinden, zoals fasering, rollen, go/no-go en op te leveren plannen. De implementatie is opgedeeld in 3 fases;
- Het werkdocument planning implementatie
Opgesteld door Opdrachtnemer. Bevat het overzicht van taken, eigenaar, startdatum, einddatum en status. Opdrachtnemer vult dat werkdocument in afstemming met de implementatiemanager van Nidos.

2.2 Fases van de implementatie

De implementatieperiode van maximaal vijf maanden (korter mag ook) is opgedeeld in drie fases. Fase 3 start ná de operationele ingangsdatum.

Fase	Periode	Duur	Kern
1 Voorbereiding	Direct na gunning	2 weken	Afstemmingsoverleg, team, planning, continuïteitsplan, accordering werkdocument
2 Implementatie	Na fase 1 tot ingangsdatum	2,5 tot 4,5 maanden	Inrichting processen, DAP, handleiding, transitieplan, bijeenkomsten, go/no-go
3 Evaluatie	Na operationele ingangsdatum	3 maanden	Wekelijkse sturing op KPI's en PI's, afronding implementatie, start regulier contractbeheer

2.3 Monitoring van de voortgang

Tijdens fase 1 en 2:

- De implementatiemanager van Opdrachtnemer en Nidos monitoren de voortgang aan de hand van het werkdocument;
- Opdrachtnemer stuurt wekelijks een update van de stand van zaken en de planning aan de implementatiemanager en de contractmanager van Nidos;
- Bij afwijkingen legt Opdrachtnemer uit wat de gevolgen zijn voor de planning en welke maatregelen hij neemt om de operationele ingangsdatum niet in gevaar te brengen.

Tijdens fase 3:

- Opdrachtnemer, de implementatiemanager en de contractmanager van Nidos sturen gezamenlijk op de uitvoering;
- Opdrachtnemer stuurt wekelijks een update van de KPI's en de PI's uit Bijlage 3 SLA naar contractmanager Nidos;
- Opdrachtnemer informeert de contractmanager actief over de voortgang van de evaluatieperiode.

3 Fase 1: Voorbereiding

3.1 Afstemmingsoverleg

De voorbereiding start met een afstemmingsoverleg tussen Opdrachtnemer, de implementatiemanager en de contractmanager van Nidos. Nidos organiseert dit overleg daags na de definitieve gunningsbeslissing. Het gesprek staat in het teken van kennismaken en de aanpak van de implementatie.

3.2 Rol van Opdrachtnemer

Opdrachtnemer treft alle voorbereidende maatregelen voor een succesvolle implementatie:

- stemt met de implementatiemanager en contractmanager de gedetailleerde invulling van het werkdocument af;
- zet planning en doorlooptijden in het werkdocument, op basis van de termijnen in § 2.2;
- legt het ingevulde werkdocument voor aan de contractmanager van Nidos ter review en accordering;
- levert in deze fase het continuïteitsplan op.

3.3 Continuïteitsplan

In het continuïteitsplan beschrijft Opdrachtnemer ten minste concrete maatregelen voor een workaround tijdens stagnatie in de uitvoering, omdat tijdelijk:

- de help- of servicedesk niet beschikbaar is;
- data (digitaal of op papier) niet beschikbaar is;
- de IT-voorziening (deels) niet beschikbaar is;
- het netwerk (deels) niet beschikbaar is;
- apparatuur of hardware (deels) niet beschikbaar is;
- locaties, gebouwen, faciliteiten of diensten die organisatieprocessen of informatiesystemen ondersteunen voor langere tijd niet beschikbaar zijn.

Daarnaast beschrijft het plan de communicatie tussen Nidos en Opdrachtnemer tijdens en na de verstoring:

- aanmelding van de stagnatie bij de contractmanager van Nidos en, waar nodig, bij Bestellers; dit is in ieder geval de eerste terugkoppeling over de workaround en gebeurt altijd binnen vijftien (15) minuten nadat Opdrachtnemer de eerste melding heeft ontvangen;
- regelmatige terugkoppeling over de status tijdens het oplossen;
- afmelding naar dezelfde doelgroepen, direct nadat de verstoring is opgelost, met oorzaak en genomen maatregelen.

4 Fase 2: Implementatie

4.1 Rol van Opdrachtnemer

- Opdrachtnemer voert de implementatie uit aan de hand van het geaccordeerde werkdocument.
- Opdrachtnemer vult het DAP in en legt dat voor aan de contractmanager van Nidos.
- Opdrachtnemer levert in deze fase de gebruikershandleiding op.
- Opdrachtnemer richt de IT-voorziening in voor Bestellers van Nidos, inclusief mobiel bestellen, en test de telefonische fallback.
- Opdrachtnemer richt rapportage in conform hoofdstuk 5 van Bijlage 3 SLA (gegevensset en KPI/PI/MI), zodat die vanaf de ingangsdatum kan lopen.

4.2 Go/no-go

Uiterlijk één (1) maand voor de geplande operationele ingangsdatum is er een go/no-go-moment. De contractmanager van Nidos geeft, in overleg met de implementatiemanager, akkoord om wel of niet met de leveringen te starten. Voor een go moeten de acties en taken uit het werkdocument met succes afrondbaar zijn. Bij een no-go stellen partijen een herstelplan en een nieuwe peildatum vast. De maximale implementatietermijn van vijf maanden blijft het uitgangspunt.

4.3 Informatiebijeenkomst

Opdrachtnemer verzorgt informatiebijeenkomsten voor Bestellers van Nidos. Nidos plant die bijeenkomsten samen met Opdrachtnemer. Zij vinden plaats op één of meer locaties van Nidos en/of online. Rekening wordt gehouden met maximaal twee (2) bijeenkomsten die Opdrachtnemer verzorgt. Gezien de spreiding van Bestellers mogen beide bijeenkomsten online plaatsvinden.

4.4 Gebruikershandleiding

Opdrachtnemer stelt een gebruikershandleiding op voor Bestellers van Nidos en legt die vóór het go/no-go-moment ter goedkeuring voor aan de contractmanager van Nidos. De handleiding wordt opgenomen als bijlage bij het DAP. Zij geeft Bestellers in ieder geval uitleg over:

- welke Tolkopdrachten onder de Overeenkomst vallen;
- de inzet van Rbtv-geregistreerde Tolken (B2 als standaard, C1 verplicht bij zitting rechtbank) en de gevolgen daarvan;
- het bestelproces via de IT-voorziening en de telefonische fallback;
- leveringsprocedure en matchtermijnen;
- annuleren of wijzigen van een Tolkopdracht;
- de klachtenprocedure;
- het storingsprotocol;
- gedragsregels informatiebeveiliging, VOG-80 en BBN-niveau 2;
- videotolken via Microsoft Teams;
- etc.

4.5 Transitieplan

Op basis van een expliciete risicoafweging door Opdrachtnemer worden de beheersmaatregelen vastgesteld en gerealiseerd voor de gespreksituaties van Nidos en het bijbehorende BBN-niveau.

4.5.1 Stap 1: risicoanalyse

Nidos en Opdrachtnemer voeren gezamenlijk een risicoanalyse uit op bestellen, leveren en factureren. De analyse gaat specifiek in op de bescherming van persoonsgegevens van minderjarigen en andere gevoelige informatie. Per risico stellen partijen vast hoe zwaar het is en binnen welke termijn Opdrachtnemer passende maatregelen moet hebben genomen en in de bedrijfsvoering geborgd.

4.5.2 Stap 2: het plan

Opdrachtnemer stelt in afstemming met Nidos het transitieplan op. Dat bestaat uit:

- een SMART-beschrijving van de maatregelen om tot de vereiste situatie te komen;
- benoeming van de risico's uit de analyse, met een SMART-uitwerking van de mitigerende maatregelen;
- de wijze waarop Opdrachtnemer over de voortgang communiceert en rapporteert aan Nidos.

5 Fase 3: Evaluatieperiode

Na een go volgt een evaluatieperiode van drie (3) maanden. De contractmanager van Nidos en Opdrachtnemer monitoren ten minste wekelijks de KPI's en PI's uit Bijlage 3 SLA en de aandachtspunten vanaf de operationele ingangsdatum. Sturing en bijsturing vinden plaats waar nodig.

De evaluatieperiode wordt afgesloten met een korte enquête onder de implementatiemanager van Nidos, de contractmanager van Nidos en Opdrachtnemer. De contractmanager van Nidos neemt daarvoor het initiatief. Met de enquête is de implementatie afgerond en start het reguliere contractbeheer.

6 Begrippen in deze leidraad

Uitgebreide definities staan in de Bijlage Begrippenlijst.

- Nidos / Opdrachtgever: Stichting Nidos.
- Contractmanager van Nidos: de medewerker die namens Nidos de Overeenkomst beheert.
- Implementatiemanager: de medewerker die de implementatie coördineert.
- Besteller: de medewerker van Nidos die een Bestelling plaatst.
- Opdrachtnemer: de gecontracteerde leverancier van de Tolkdienstverlening.
- Werkdocument: de planning van taken, eigenaar en doorlooptijd bij deze leidraad.
- DAP: Dossier Afspraken en Procedures.