Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 4 Service Level Agreement (SLA)

Europese aanbesteding

Tolkdienstverlening ten behoeve van Nationale Opvangorganisatie Oekraïense ontheemden

Referentie: 7786882
Versie : 1.0

Inhoudsopgave

1 Algemeen 3
1.1 Doel 3
1.2 Beheer en evaluatie SLA 3
1.3 Wijzigingen 3
1.4 Geldigheidsduur 3
2 De KPI's 4
2.1 Algemeen 4
2.2 Monitoring KPI's en verbeteracties gedurende een kalenderjaar 4
2.3 Vaststelling realisatie van KPI's op de peildata 4
2.4 KPI 1 - Continuïteit → leverzekerheid 5
2.5 KPI 2 - Kwaliteit → Levernauwkeurigheid Rbtv-talen 5
2.6 KPI 3 - Efficiency → Reductie van reiskilometers 7
3 Prestatie Indicatoren (PI's) 8
3.1 Algemeen 8
3.2 PI 1 – % niet behaalde matchtijd voor Tolkopdrachten 8
4 MI´s / managementinformatie 9
4.1 Algemeen 9
4.2 MI 1 - Klachten over de Tolkdienstverlening 9
4.3 MI 2 – Wijze van reizen door Tolken 9
4.4 MI 3 - Uitvoering plan social return on investment 9
4.5 MI 4 – Transparantie in de vergoeding aan zelfstandig ondernemende Tolken 13
4.6 MI 5 - Overig 13
4.7 MI 6 – De technische beschikbaarheid IT-voorziening 13
5 Rapportages 14
5.1 Algemeen 14
5.2 Wijze van rapporteren 14
5.3 Rapportage Bijlage 7: Gegevensset 14
5.4 Rapportages KPI, PI en MI 15

1 Algemeen

1.1 Doel

Deze SLA is de uitwerking van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), Prestatie Indicatoren (PI's) en overige meetgegevens (MI's) op basis waarvan de prestaties van de Opdrachtnemer worden gemonitord en beoordeeld. Het doel van deze SLA is het op eenduidige wijze vastleggen van:

- De KPI's
- De PI's
- De MI's
- De werking van de KPI's en PI's

1.2 Beheer en evaluatie SLA

De SLA wordt éénmaal per jaar gezamenlijk door Opdrachtnemer en CCM geëvalueerd.

1.3 Wijzigingen

De SLA wordt in principe gedurende de looptijd niet gewijzigd. Alleen de CCM kan op basis van de jaarlijkse evaluatie een wijziging doorvoeren.

1.4 Geldigheidsduur

Deze SLA geldt voor de duur van de Overeenkomst. Dat betekent dat deze ook nog geldt voor Tolkopdrachten die tijdens de looptijd van de Overeenkomst zijn verstrekt, maar na expiratie van de Overeenkomst nog doorlopen of moeten worden geleverd.

2 De KPI's

2.1 Algemeen

Bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn (op de daaronder geplaatste Tolkopdrachten) drie (3) KPI's van toepassing. Zie tevens Bijlage 3: Programma van Eisen.

- KPI 1 – Continuïteit → leverzekerheid
- KPI 2 – Kwaliteit → levernauwkeurigheid Rbtv-talen
- KPI 3 – Efficiency → reductie van reiskilometers

2.2 Monitoring KPI's en verbeteracties gedurende een kalenderjaar

- De DCM monitort maandelijks voor de eigen organisatie (= Deelnemer), samen met de Opdrachtnemer, de geleverde prestaties op basis van de genoemde KPI's. Bijsturing vindt plaats waar nodig. Dat kan zijn door de Opdrachtnemer, maar ook door de Deelnemer.
- Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een verbeterplan te maken dat na goedkeuring door CCM door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd.
- DCM kan door de Opdrachtnemer worden gevraagd om in de eigen organisatie maatregelen te (laten) treffen.
- Ook kunnen (escalatie)gesprekken met en eventuele bijsturing door de CCM of de categoriemanager nodig zijn.

2.3 Vaststelling realisatie van KPI's op de peildata

- Opdrachtnemer stelt een maand na iedere peildatum vast hoe de Opdrachtnemer over het afgelopen kalenderjaar op de overeengekomen KPI's heeft gepresteerd. Daarbij geldt onderstaande:
    - In het eerste jaar wordt teruggekeken tot de startdatum van de leveringen;
    - In het laatste jaar wordt teruggekeken vanaf de eerste dag van het kalenderjaar tot en met de einddatum van de Overeenkomst.
- Opdrachtnemer registreert hiertoe zijn prestaties en rapporteert hierover aan CCM door middel van managementrapportages (zie hoofdstuk 5).
- Opdrachtnemer stelt de realisatie van de KPI's vast op basis van Bijlage 7: Gegevensset.
- De prestaties worden door CCM gecontroleerd en met de Opdrachtnemer besproken:
    - De LCM (en categoriemanager) kunnen op verzoek aan het overleg deelnemen;
    - Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een verbeterplan op te stellen;
    - Deelnemer kan worden gevraagd om verbetermaatregelen te nemen.

2.4 KPI 1 - Continuïteit → leverzekerheid

Het is zaak dat de continuïteit van de organisatieprocessen van de Deelnemer wordt geborgd en noodzakelijke Tolkdienstverlening tijdig geleverd wordt.

Doel
Opdrachtnemer ontzorgt Deelnemer in haar organisatieprocessen door zekerheid te bieden in de levering van de noodzakelijke Tolkdienstverlening (Leverzekerheid):

1. Opdrachtnemer treft alle noodzakelijke maatregelen om een maximale leverzekerheid te bewerkstelligen en niet-Leveringen te voorkomen; al dan niet in samenwerking met onderaannemers;
2. Uitgangspunt is dat Deelnemer zelf geen (aanvullende) maatregelen neemt om de continuïteit van de beschikbaarheid van Tolkopdrachten te borgen.

Inrichting KPI
Opdrachtnemer realiseert de KPI door de Bestellingen van de Deelnemer te leveren.

Monitoring
Maandelijks (zie hoofdstuk 5.4).

Peildata
- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de Overeenkomst

Berekeningswijze per Deelnemer

Stap 1, vaststellen aantal niet-Leveringen:

- Het aantal (#) niet-Leveringen = # Bestellingen - # Leveringen - # annuleringen door Deelnemer

Stap 2, vaststellen van de leverzekerheid:

$$\%\ \text{Leveringen} = \frac{\#\ \text{Bestellingen} - \#\ \text{niet-Leveringen}}{\#\ \text{Bestellingen}} \times 100\%$$

2.5 KPI 2 -Kwaliteit → Levernauwkeurigheid Rbtv-talen

Deelnemer heeft in de Raamovereenkomst de gesprekssituaties en de daarbij behorende te leveren taalniveaus vastgesteld welke door Opdrachtnemer geleverd dienen te worden.

Deelnemer krijgt voor alle Bestellingen die hij plaatst het gevraagde taalniveau B2 geleverd.

Inrichting KPI
Opdrachtnemer realiseert de KPI door de levering van Tolken van het gevraagde taalniveau. Hierbij wordt gekeken of in de geleverde taal Tolken zijn ingeschreven in het Rbtv.

Opdrachtnemer spant zich maximaal in om het hieronder opgenomen groeipad te kunnen realiseren. Dit groeipad:

- Loopt in maximaal of 4 jaar naar ≥ 95%.

Wanneer is voor de berekening van de KPI sprake van een match
Er is sprake van een match als Opdrachtnemer het gevraagde taalniveau levert in talen waarvoor in het Rbtv één of meerdere Tolken zijn ingeschreven.
Dat is het geval als:

- Een B2-Tolk is besteld en Opdrachtnemer een B2-Tolk of een C1-Tolk levert.

Wanneer is voor de berekening van de KPI sprake van een mismatch
Er is sprake van een mismatch als Opdrachtnemer in talen waarvoor in het Rbtv één of meerdere Tolken zijn ingeschreven op het gevraagde taalniveau, **niet** het gevraagde taalniveau levert.
Dat is het geval als:

- Indien een B2-Tolk is besteld en Opdrachtnemer geen B2-Tolk of C1-Tolk levert, maar wel een Tolk van de Noodlijst levert.

Leveringen die niet worden meegenomen in de berekening van de KPI
In de volgende situaties wordt de levering van een Tolk niet meegenomen in de berekening van de KPI2:

- Wanneer een B2-tolk is besteld en er geen inschrijvingen op B2 én C1 in het Rbtv zijn.

Groeipad
Het groeipad is opgesteld op basis van een vaste formule.

Huidig percentage match	**Peildatum realisatie groeipad** - De peildatum is op 31 december van elk jaar. Voor het laatste contractjaar geldt de expiratiedatum van de Overeenkomst. - Gemeten wordt het gerealiseerde gemiddelde van dat jaar.				
	2027	**2028**	**2029**	**2030**	**2031**
71%	73%	78%	85%	94%	95%

Monitoring
Maandelijks (zie hoofdstuk 5.4).

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de Overeenkomst

Berekeningswijze per Deelnemer

$$\%\ \text{matches} = \frac{\text{Totaal \# matches}}{\text{Totaal \# leveringen}} \times 100\%$$

Aanvullende analyse 'Prestaties levernauwkeurigheid over alle talen'
Opdrachtnemer gebruikt de aangeleverde Gegevensset tevens om een analyse te maken van de levernauwkeurigheid die berekend wordt over alle talen.
Dit om vast te stellen wat de realisatie op de levernauwkeurigheid van alle talen is en hoe deze zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ontwikkelt.

2.6 KPI 3 - Efficiency → Reductie van reiskilometers

Doel
Door Tolkopdrachten op locatie zo efficiënt mogelijk te plannen, maken Tolken minder reisuren en is er meer tolkcapaciteit beschikbaar. Hiermee neemt het aantal te reizen kilometers af, hetgeen bijdraagt aan de doelstelling van de Rijksoverheid ten aanzien van milieuvriendelijk inkopen. Het doel van deze KPI is tweeledig:

- De realisatie van meer beschikbare tolkuren door verminderen van de reistijd;
- Minder uitstoot van CO-2 doordat er minder kilometers worden gereisd.

Inrichting KPI
Opdrachtnemer vermindert reiskilometers door de inzet van Tolken gedurende de looptijd van de Overeenkomst (over de overeenkomsten waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is) zo efficiënt mogelijk te plannen. De wijze waarop Opdrachtnemer die reductie aan reisbewegingen realiseert, is een vast onderwerp in de gesprekscyclus met DCM en in de gesprekscyclus met CCM.

Monitoring
Per kwartaal (zie hoofdstuk 5.4).

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de Overeenkomst

3 Prestatie Indicatoren (PI's)

3.1 Algemeen

Hieronder staan PI's opgenomen waarvan Deelnemer het van belang acht om gezamenlijk met de Opdrachtnemer op te kunnen monitoren en waar nodig te kunnen bijsturen.

Monitoring
Maandelijks (zie hoofdstuk 5.4).

Peildata
- 31 december van ieder kalenderjaar;
- De einddatum van de Overeenkomst.

3.2 PI 1 – % niet behaalde matchtijd voor Tolkopdrachten

Inrichting PI
Matchtijd staat genoemd in Bijlage 3: Programma van Eisen en voor de monitoring hiervan geldt het volgende.

<u>PI voor matchtijd Tolkopdrachten op afstand</u>
Opdrachtnemer matcht binnen 3 minuten na Bestelling een geschikte Tolk.
- De matchtijd is gerealiseerd, indien de Besteller binnen 3 minuten, nadat hij de Bestelling heeft geplaatst, met een geschikte Tolk verbinding heeft.
- Indien de Besteller binnen 3 minuten de verbinding verbreekt, geldt dit als een annulering door de Besteller.
- Indien de Besteller na 3 minuten de verbinding verbreekt, geldt dit als een niet-levering; immers, er heeft geen match plaatsgevonden.
- Indien de Opdrachtnemer pas na 3 minuten een geschikte Tolk matcht, is er te laat geleverd en is de matchtijd niet gehaald.

<u>PI voor matchtijd gereserveerde Tolkopdrachten</u>
- Opdrachtnemer matcht uiterlijk 24 uur voor aanvang van de Tolkopdracht, een geschikte Tolk en bevestigt de match zo spoedig mogelijk, maar altijd uiterlijk 24 uur voor aanvang van de Tolkopdracht aan de Besteller.
- Indien de Bestelling minder dan 24 uur voor aanvang van de Tolkopdracht is gedaan, matcht de Opdrachtnemer de Tolkopdracht uiterlijk 4 uur voor aanvang van de Tolkopdracht en bevestigt de match uiterlijk 4 uur voor aanvang van de Tolkopdracht aan de Besteller.
- Voor een Tolkopdracht op locatie die per direct wordt besteld (de Tolkopdracht moet zo snel als mogelijk worden uitgevoerd), geldt dat Opdrachtnemer zo snel mogelijk de ontvangst van de Tolkopdracht en de match van een Tolk aan de Besteller bevestigt.

De matchtijd is gerealiseerd, zodra de Besteller conform bovengenoemde systematiek en voorafgaand aan de Tolkopdracht in de IT-voorziening de bevestiging heeft ontvangen dat een geschikte Tolk is gematcht.

Berekeningswijze
Opdrachtnemer splitst de berekening van deze PI's als volgt uit:
a. Matchtijd op Werkdagen en niet-Werkdagen;
b. De PI's worden uitgedrukt in een percentage van het aantal keren dat de matchtijd niet is gehaald ten opzichte van het totaalaantal Bestellingen voor Tolkopdrachten.

4 MI´s / managementinformatie

4.1 Algemeen

Hieronder zijn de MI´s opgenomen die de Deelnemer van belang acht om inzichtelijk te hebben.

Monitoring
Per kwartaal, met uitzondering van MI 2 Wijze van reizen en MI 6 Technische beschikbaarheid. Deze worden 1 keer per jaar op de peildata gemonitord (zie hoofdstuk 5.4).

Peildata
- Op 31 december van ieder kalenderjaar.
- De einddatum van de Overeenkomst.

4.2 MI 1 - Klachten over de Tolkdienstverlening

Opdrachtnemer splitst alle klachten naar:
1. Klachten over de integriteit en kwaliteit van een Tolk;
2. Klachten over de Tolkdienstverlening geleverd door Opdrachtnemer;
3. Klachten over de uitvoering van een Tolkopdracht, anders dan de integriteit en kwaliteit van de Tolk;
4. Klachten van Tolken en derden over (Bestellers van) Opdrachtnemer en/of Deelnemer.

Opdrachtnemer registreert en rapporteert per klacht:
- De datum waarop de klacht is ingediend;
- De naam en contactgegevens van de Besteller van Deelnemer die de klacht heeft ingediend;
- De inhoud van de klacht;
- De genomen acties/maatregelen;
- De gekozen afdoening/oplossing en afhandelingsdatum.

4.3 MI 2 – Wijze van reizen door Tolken

Opdrachtnemer geeft concreet aan op welke wijze hij duurzaamheid, gericht op het verminderen van de CO-2 uitstoot, bij het reizen door Tolken bevordert.

4.4 MI 3 - Uitvoering plan social return on investment

Opdrachtgever hanteert de bouwblokkenmethode voor de waardering van het plan voor social return on investment (SROI) van Opdrachtnemer.

Doelstellingen SROI
Opdrachtgever heeft de volgende doelstellingen ten aanzien van SROI geformuleerd:
- Het invullen van banen;
- Het creëren van nieuwe banen;
- Het bieden van perspectief op een baan.

Invulling doelstellingen SROI
Als SROI-activiteit telt alles mee dat Opdrachtnemer doet om mensen uit de doelgroepen verder te helpen op of richting de arbeidsmarkt.
De SROI-opgave is in te vullen middels onderstaande categorieën. Dit kan afzonderlijk of in combinatie;

1. Arbeidsparticipatie (plaatsing);
2. Arbeidsontwikkeling;
3. Eigen kennis, middelen en expertise;
4. Sociaal inkopen.

Ad 1. Arbeidsparticipatie
Arbeidsparticipatie ziet op plaatsing van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In de basis bouwblokken is vermeld voor wie dit geldt en wanneer hier sprake van is.

Dit onderdeel behoort ook tot het rijksbrede thema Diversiteit en Inclusie (D&I) en wordt als zodanig ook gemonitord. De monitoring van D&I kan gedurende de overeenkomst verder doorontwikkelen.

Basis bouwblokken	Fictieve SROI-waarde
Wie?	
Mensen met een migratieachtergrond: • Statushouders en voormalig statushouders gedurende 10 jaar; reeds werkend en die door de plaatsing op een bij hun opleiding en/of ervaring passend of een hoger werkniveau komen. • Statushouders en voormalig statushouders gedurende 10 jaar; nog niet werkend. • Nareizigers gedurende 10 jaar. • Ontheemden onder de Richtlijn tijdelijke bescherming Oekraïne of een soortgelijke regeling. • Vluchtelingen / asielzoekers zonder verblijfsstatus (met tewerkstellings-vergunning).	De fictieve SROI-waarde bedraagt 50% x Btis-tarief per gewerkt uur. Duur van meetellen: 2 jaar. Een voormalig statushouder is tolk/vertaler Arabisch en wordt in jaar 1 (2024) voor 875 uur ingezet als zzp'er. In jaar 2 (2025) wordt deze tolk/vertaler Arabisch wederom voor 875 uur ingezet als zzp'er. De SROI-waarde bedraagt: Jaar 1: 875 x 50% Btis-tarief = € 26.048,75 Jaar 2: 875 x 50% Btis-tarief = € 26.048,75 + indexering van het tarief dat voor dit opvolgende jaar geldt. Het maximum aantal uur per jaar bedraagt 1.620.
Stagiair van tolk- en/of vertaalopleiding	€ 10.000 per succesvol afgeronde stage. Er moet een stageovereenkomst aan ten grondslag liggen.
Nuggers = Niet Uitkeringsgerechtigden[1]	De fictieve SROI-waarde bedraagt € 7,= per gewerkt uur. Duur van meetellen: 2 jaar. Het maximum aantal uur per jaar bedraagt 1.620.
WW = Werkeloosheidswet[2]	De fictieve SROI-waarde bedraagt € 7,= per gewerkt uur, ongeacht het gedeelte WW. Duur van meetellen: 1 jaar. Het maximum aantal uur per jaar bedraagt 1.620.

[1] Zie voor de Beleidsregel Niet UitkeringsGerechtigden: Beleidsregel Niet UitkeringsGerechtigden (NUG) (overheid.nl)
[2] Zie voor WW: wetten.nl - Regeling - Werkloosheidswet - BWBR0004045 (overheid.nl)

WIA (WAO) = Wet inkomen bij arbeidsongeschiktheid	De fictieve SROI-waarde bedraagt € 10,= per gewerkt uur, ongeacht het gedeelte WAO. Duur van meetellen: 2 jaar. Het maximum aantal uur per jaar bedraagt 1.620.
Banenafspraak: Wajong, WSW-indicatie, Garantiebaan of andere doelgroep met verminderde loonwaarde	De fictieve SROI-waarde bedraagt € 20,= per gewerkt uur, ongeacht het gedeelte WAO. Duur van meetellen: 2 jaar. Het maximum aantal uur per jaar bedraagt 1.620.
Pw = Participatiewet[3]	De fictieve SROI-waarde bedraagt € 20,= per gewerkt uur, ongeacht het gedeelte Pw. Duur van meetellen: 2 jaar. Het maximum aantal uur per jaar bedraagt 1.620.
Wanneer? Van een basis bouwblok kan gebruik gemaakt worden als een persoon wordt ingezet door middel van: - inzet als zzp'er; - een contract voor onbepaalde tijd (dan geldt een extra SROI-waarde in de vorm van een bonus); - een contract voor bepaalde tijd (minimaal 6 maanden); - een contract op uitzendbasis; - een stageovereenkomst voor de stagiair van de tolk- en/of vertaalopleiding; - een werkervaringsplek of proefplaatsing of.	
In geval van overlap in de basis bouwblokken telt de hoogste waarde. 1 FTE = 36 uren = 1620 uur per jaar.	
Bonus	**Fictieve SROI-waarde**
Leeftijd > 50 jaar < geldende pensioengerechtigde leeftijd	Eenmalig € 10.000.
Aanbieden vast dienstverband	Eenmalig € 20.000.

Ad 2. Arbeidsontwikkeling
Arbeidsontwikkeling heeft als doel de arbeidsmarktpositie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te versterken. Denk hierbij aan trainingen, cursussen en opleidingen voor medewerkers of zzp'ers uit één van de SROI-doelgroepen. Dit kan gericht zijn op vakinhoudelijke kennis en op het gebied van persoonlijke ontwikkeling.
Het gaat hier om arbeidsontwikkeling ten behoeve van mensen uit de SROI-doelgroep die reeds een dienstverband in brede zin (onder **Wanneer?** in de basisbouwblokken) hebben.
Als voorwaarde geldt minimaal een bewijs van deelname.

[3] Zie voor Pw: wetten.nl - Regeling - Participatiewet - BWBR0015703 (overheid.nl)

Voorbeeld
- Een tolkenbureau betaalt een vakinhoudelijke cursus voor een medewerker uit de SROI-doelgroep.

SROI-waarde
Factuurbedrag excl. btw, tenzij de betreffende persoon een gedeeltelijke uitkering ontvangt. In dat geval wordt het factuurbedrag excl. btw vermenigvuldigd met het percentage dat de betreffende persoon werkzaam is.

Ad 3. Eigen kennis, middelen en expertise
Er wordt middels de inrichting van een proeftuin op een alternatieve wijze invulling gegeven aan SROI. Opdrachtnemer zet hierbij eigen kennis en expertise (in natura) in om kandidaten uit één of meerdere SR-doelgroepen een stap vooruit te helpen in hun loopbaan of richting de arbeidsmarkt. De ingezette expertise, producten en dienstverlening van de opdrachtnemer moeten aantoonbaar leiden tot arbeidsparticipatie of vakmanschap en/of bijdragen aan brede maatschappelijke opgaven.

Voorbeeld
- De bijdrage die door opdrachtnemer wordt geleverd om tolken en vertalers zich in te laten schrijven in het register op C1 dan wel B2 (tolken)-niveau. Bijv. ondersteuning in zzp-schap, coaching door de afdeling HR, begeleiding bij de inschrijving, etc.
- De bijdrage die opdrachtnemer levert om kinderen van migranten te interesseren voor een opleidingstraject tolk of vertaler gaan of een ‘baan’ als tolk en/of vertaler.
- Het beschikbaar stellen van cultuurspecialisten t.b.v. bedrijven waar veel migranten werken.
- Eigen kennis die wordt aangewend t.b.v. opleiding en training (in house) waar cursisten niet voor hoeven betalen.

SROI-waarde
€ 115,00 per uur. Ook eventuele reistijd mag worden meegenomen.

Ad 4. Sociaal inkopen
Sociaal inkopen ziet op de inkoop bij of uitbesteding aan een sociale werkvoorziening of sociaal ondernemer.
Een overzicht van alle sociale werkvoorzieningen is te vinden op http://www.cedris.nl/over-ons/leden/.
Een sociaal ondernemer kan dat aantonen aan de hand van onder meer het keurmerk PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen) of een inschrijving in het register Socialer Ondernemen. Op www.pso-nederland.nl en www.codesocialeondernemingen.nl vindt u meer informatie.

Voorbeeld
- Inkoop van kerst- en relatiegeschenken bij een sociale werkvoorziening of sociaal ondernemer;
- Het uitbesteden van werkzaamheden aan medewerkers van een bedrijf dat bemiddelt in mensen met autisme;
- Het uitbesteden van de ontwikkeling en bouw van een nieuwe website bij een bedrijf dat is ingeschreven in het register Socialer Ondernemen.

SROI-waarde
Factuurbedrag excl. btw.

Plan van aanpak SROI
Het plan van aanpak van Opdrachtnemer mag integraal over alle overeenkomsten heen die Opdrachtgever ten behoeve van de categorie T&V met Opdrachtnemer heeft afgesloten. Voorts geldt:

- Opdrachtnemer werkt binnen 3 maanden na de start van de operationele Tolkdienstverlening/Vertaaldienstverlening een plan van aanpak voor SROI uit;
- Indien Opdrachtnemer reeds 1 of meerdere overeenkomsten Tolkdienstverlening/Vertaaldienstverlening ten behoeve van de categorie T&V uitvoert, levert Opdrachtnemer binnen 3 maanden na de start van de operationele Tolkdienstverlening/Vertaaldienstverlening een herzien en eventueel aangepast plan van aanpak voor SROI op;
- Opdrachtnemer levert het plan van aanpak ter goedkeuring aan bij de LCM;
- Na accordering van het plan van aanpak voert Opdrachtnemer het plan als zodanig uit;
- Opdrachtnemer rapporteert de voortgang van de realisatie in een door de Opdrachtgever opgesteld rapportageformat en doet dat per kwartaal aan CCM en DCM.

Bovenstaande wordt bij de bespreking van het ingediende plan afgestemd.

4.5 MI 4 – Transparantie in de vergoeding aan zelfstandig ondernemende Tolken

Opdrachtgever dient inzicht te hebben in de ontwikkeling van de vergoeding die Opdrachtnemer aan de zelfstandig ondernemende Tolken betaalt die hij inzet ten behoeve van de Tolkdienstverlening.
Hiertoe rapporteert Opdrachtnemer aan CCM via de Gegevensset de gewenste informatie.

4.6 MI 5 - Overig

Korte (management)samenvatting met daarin:

- Bijzonderheden en waar nodig een analyse daarvan;
- Advies en tips;
- Trendanalyse;
- Beschrijvende informatie over pilots;
- Voortgang op uitwerking Gunningscriteria;
- Maatregelen die genomen zijn om de aanbestedingsdoelstellingen van Deelnemer te realiseren en de effectiviteit daarvan.

4.7 MI 6 – De technische beschikbaarheid IT-voorziening

Opdrachtnemer maakt de technische beschikbaarheid jaarlijks inzichtelijk aan de hand van de volgende berekeningswijze:

$$\%\ \text{Beschikbaarheid} = \frac{\#\ \text{minuten technische beschikbaarheid}}{\#\ \text{minuten in de maand (24/7)}} \times 100\%,$$

waarbij het aantal minuten technische beschikbaarheid de minuten betreft dat de IT-voorziening voor de Deelnemer operationeel is.
Aangekondigde upgrades, updates en gepland onderhoud tellen mee in de beschikbaarheid.

5 Rapportages

5.1 Algemeen

Opdrachtnemer levert voor de bovenstaande indicatoren en MI´s de rapportages over de Tolkdienstverlening.

Opdrachtnemer levert 2 soorten rapportages:
1. Rapportage inzake Bijlage 7: Gegevensset;
2. Rapportages inzake de KPI's, PI's en MI's.

5.2 Wijze van rapporteren

Alle rapportages worden geleverd via de bestandenpostbus van het ministerie van J&V en per e-mail verstrekt aan de DCM. De bestandenpostbus een voorziening waarmee documenten en bestanden op basis van tijdelijke opslag kunnen worden uitgewisseld.

5.3 Rapportage Bijlage 7: Gegevensset

De Opdrachtnemer dient per Deelnemer Bijlage 7: Gegevensset te vullen.
De Gegevensset wordt ook per Tolkopdracht gevuld, één en ander zoals beschreven in Bijlage 6: DAP. Ten aanzien van de rapportage hierover geldt onderstaande.

Bestemd voor	CCM
Frequentie	Maandelijks voor de 15e van de maand.
Inhoud	De ingevulde Gegevensset per Tolkdopdracht over de voorafgaande maand(en) in het kalenderjaar (cumulatief).
Format voor aanlevering	CSV-file per Deelnemer, dit format is bijgevoegd als Bijlage 7: CSV. In deze Bijlage staat het format voor de gegevensuitwisseling beschreven. De ingevulde Gegevensset wordt dus als CSV-file in de bestandenpostbus geüpload en per email verstrekt aan DCM.
Overig	• De samenstelling van de Gegevensset is vastgesteld. Dat geldt ook voor de wijze waarop de Gegevensset moet worden ingevuld evenals voor de wijze van invullen. Zo moeten bijvoorbeeld alle taalnamen exact conform de schrijfwijze van het Rbtv worden aangeleverd. Dit geldt voor haakjes, hoofdletters, spaties. In de format zijn keuzelijsten opgenomen. • Bij foutieve invoer wordt de rapportage teruggestuurd met het verzoek om binnen één week correcties aan te brengen en een nieuwe rapportage via de bestandenpostbus op te leveren. CCM mag kosteloos wijzigingen en/of aanpassingen op de Gegevensset vragen, tenzij dit in alle redelijkheid en billijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.

5.4 Rapportages KPI, PI en MI

Omdat er met centraal -en decentraal contractmanagement wordt gewerkt, verschilt de opbouw van de rapportages.

Bestemd voor	DCM met uitsluitend de gegevens van de eigen organisatie
Frequentie	Maandelijks voor de 15e van de maand.
Inhoud	De rapportage bevat een overzicht van: 1. De KPI's, weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar; 2. De actuele stand van de KPI's berekend over de voorafgaande maanden in het kalenderjaar; 3. De PI's weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar. De rapportage wordt in de maanden april, juli, oktober en januari aangevuld met een overzicht van: 4. De MI's weergegeven over het voorafgaande kwartaal (m.u.v. voor MI-2).
Format	Bewerkbaar bestandsformaat (vast te stellen door CCM en Opdrachtnemer).

Bestemd voor	CCM
Frequentie	Maandelijks voor de 15e van de maand.
Inhoud	De rapportage bevat een overzicht per Deelnemer en voor alle Deelnemers bij elkaar opgeteld van: 1. De KPI's, weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar; 2. De actuele stand van de KPI's berekend over de voorafgaande maanden in het kalenderjaar; 3. De PI's weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar. De rapportage wordt aangevuld in de maanden april, juli, oktober en januari met een overzicht van: 4. De MI's weergegeven over het voorafgaande kwartaal (m.u.v. voor MI-2 en MI-6).
Format	Bewerkbaar bestandsformaat (vast te stellen door CCM en Opdrachtnemer).
Overig	CCM mag kosteloos wijzigingen en/of aanpassingen op de rapportage over KPI, PI en MI vragen, tenzij dit in alle redelijkheid en billijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.