Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 6 Dossier Afspraken & Procedures (DAP)

Europese aanbesteding

Tolkdienstverlening ten behoeve van Nationale Opvangorganisatie Oekraïense ontheemden

Referentie: 7786882
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1. Algemeen 4

2. Wijzigen en evaluatie DAP 5

2.1 Deel 1 en deel 2 5

2.2 Deel 3 5

2.3 Bijlage – Gebruikershandleiding voor Bestellers 5

2.4 Geldigheidsduur DAP 5

2.5 Contract- en leveranciersmanagement bij Opdrachtgever en Deelnemer 5

2.6 Accountmanagement bij Opdrachtnemer 6

2.7 Data Steward 6

2.8 Communicatiematrix 6

2.8.1 Contactpersonen Opdrachtgever en Deelnemer 7

2.8.2 Contactpersonen Opdrachtnemer 7

2.8.3 Escalatieniveaus Opdrachtgever en Deelnemer 8

2.8.4 Escalatieniveaus bij Opdrachtnemer 8

2.8.5 Meldpunt Datalekken bij Deelnemer 8

2.8.6 Meldpunt Veiligheidsincidenten bij Deelnemer 8

2.9 Overlegmatrix 9

3. Deel 1 – Het bestelproces 11

3.1 Uitleg generiek bestel- en leveringsproces en Gegevensset voor Tolkopdrachten 11

3.2 Stap 0 - Authenticatie/autorisatie 12

3.3 Stap 1 - Bestelling van een Tolkopdracht 12

3.3.1 Wijziging Bestelling, niet zijnde het taalniveau 12

3.3.2 Levering afwijkend taalniveau 12

3.3.3 Procedure voor situatie waarbij Opdrachtnemer niet kan leveren 13

3.3.4 Procedure bij annuleren van een Tolkopdracht door Deelnemer 13

3.4 Stap 2 - Matchen van de Tolk 14

3.5 Stap 3 - Leveren van de Tolkopdracht 14

3.6 Stap 4 - Prestatie-akkoord 16

3.7 Stap 5 - Factureren 17

3.7.1 Procedure bij e-facturatie 17

3.8 Stap 6 – Betalen 17

4. Deel 2 – Overige procedures die horen bij het bestelproces 18

4.1 Procedures inzake indexering 18

4.2.1 Procedure inzake indexering Prijs 18

4.1.2 Procedure inzake indexering minimumtarief 18

4.2 Storingsprocedure en continuïteitsplan 18

4.3 Procedure bij klachten over de Tolkdienstverlening 18

4.3.1 Klacht over integriteit en/of kwaliteit van een Tolk (punt a) 19

4.3.2 Klacht over de Tolkdienstverlening (punt b) 19

4.3.3 Klachten van Tolken en derden (punt c) 19

4.4 Procedures inzake audits 20
4.4.1 Audit op de Gegevensset en managementrapportage Opdrachtnemer 20
4.4.2 Audits ten aanzien van informatiebeveiliging 21
4.4.3 Pen-/hackerstest 21
4.5 Procedure voor innovatie en optimalisatie 22
5. Deel 3 - Werkafspraken per Deelnemer 23
6. Bijlagen 24
6.1 Bijlage - Gebruikershandleiding voor Bestellers 24

1. Algemeen

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is een Bijlage bij de Overeenkomst. Hierin staan de afspraken en procedures voor de realisatie van de overeengekomen Tolkdienstverlening.

Het DAP heeft als doel, de gemaakte afspraken en procedures en de communicatiestructuur vast te leggen en actueel te houden. Daarnaast dient het DAP om optimale afstemming te bereiken tussen Deelnemer en Opdrachtnemer over de afbakening van taken en verantwoordelijkheden.

Tijdens de implementatieperiode wijzigt Opdrachtnemer de essentie van de DAP niet, maar vult het DAP waar nodig ter verduidelijking aan, stemt de inhoud met CCM en DCM af en levert aan het eind van de implementatieperiode aan Deelnemer een definitieve versie op. Tot aan de definitieve versie werkt Opdrachtnemer met 'wijzigingen bijhouden' aan het DAP. De CCM en DCM dienen beiden de definitieve versie te accorderen.

In het DAP is het volgende beschreven:

Hoofdstuk 2
In dit hoofdstuk staan de volgende zaken beschreven:
- Hoe het contractmanagement wordt uitgevoerd;
- De communicatiestructuur;
- De wijze van escaleren.

Deel 1: Hoofdstuk 3
In dit deel staat het uniform bestelproces voor de Tolkopdrachten beschreven. De Bijlage 7: Gegevensset die bij het bestelproces hoort, staat ook in dit deel toegelicht.

Deel 2: Hoofdstuk 4
In dit deel staan de overige procedures beschreven die van toepassing zijn op de Tolkdienstverlening.

Deel 3: Hoofdstuk 5
In dit deel staan de organisatie specifieke werkafspraken die tussen Opdrachtnemer en Deelnemer gemaakt zijn.

Bijlage: Gebruikershandleiding voor Bestellers
De Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatieperiode een gebruikershandleiding op. Zie voor uitleg hierover het implementatieplan (Bijlage 9).

2. Wijzigen en evaluatie DAP

2.1 Deel 1 en deel 2

Jaarlijks evalueren Opdrachtnemer, DCM en CCM dit gedeelte van het DAP. Tekstuele aanscherpingen op deze delen zijn mogelijk, maar in principe worden er geen wijzigingen doorgevoerd.

Tijdens de (jaarlijkse) evaluatie wordt het DAP getoetst op:

- De bruikbaarheid van de procedures in achterliggende periode;
- De actualiteit van de genoemde contactpersonen en hun functie(s);
- Noodzakelijke/gewenste aanscherpingen in de tekst;
- De noodzaak om additionele onderwerpen toe te voegen. Deze onderwerpen kunnen zowel door CCM, DCM als door Opdrachtnemer worden aangedragen.

Indien het noodzakelijk is dat het DAP op procedures moet worden aangepast, contactgegevens moeten worden gewijzigd, tekst wordt aangescherpt of additionele onderwerpen moeten worden toegevoegd, voert de DCM deze wijzigingen door en geven zowel CCM als Opdrachtnemer schriftelijk akkoord op de doorgevoerde aanpassingen.

2.2 Deel 3

Opdrachtnemer maakt met Deelnemer afspraken over wijzigingen en evaluatie over deel 3 en voert deze door in het DAP.

2.3 Bijlage – Gebruikershandleiding voor Bestellers

Opdrachtnemer stelt de gebruikershandleiding op en houdt deze voor de Bestellers actueel en volledig. De DCM zorgt voor communicatie en implementatie van eventuele aanpassingen in de interne processen, organisatie.

2.4 Geldigheidsduur DAP

Het DAP geldt voor de duur van de Overeenkomst en voor alle Tolkopdrachten die tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden/zijn verstrekt, maar na expiratie van de Overeenkomst nog doorlopen of nog moeten worden geleverd.

2.5 Contract- en leveranciersmanagement bij Opdrachtgever en Deelnemer

Voor de Deelnemer is de continuïteit en kwaliteit van de Tolkdienstverlening van groot belang. De Overeenkomst zal intensief worden gemanaged. Hierin spelen zowel DCM, als CCM een rol.

DCM

- Deelnemer heeft een DCM die voor de Opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt is en vervult de spilfunctie tussen Opdrachtnemer enerzijds en de gebruikers, Bestellers, de managers van de diverse afdelingen en de contracteigenaar bij de Deelnemer anderzijds;
- DCM is verantwoordelijk voor en stuurt gezamenlijk met de Opdrachtnemer op een juiste uitvoering van de Overeenkomst binnen de eigen organisatie. Daar waar nodig stuurt DCM bij op basis van de KPI’s, PI’s en MI´s. De sturing vindt plaats op operationeel/tactisch niveau.

CCM

- CCM is verantwoordelijk voor het strategisch contractmanagement van de categorie Tolk- en Vertaaldiensten;

- Voor deze Overeenkomst is CCM de schakel tussen de categoriemanager, de Opdrachtnemer en de Deelnemer. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt het tactisch/strategisch contract- en leveranciersmanagement onder de Overeenkomst uitgevoerd door CCM. CCM stuurt waar nodig bij op de prestaties van de Opdrachtnemer en Deelnemer;
- CCM is het aanspreekpunt voor de toepassing van en uitleg over de Overeenkomst naar zowel de Deelnemer als Opdrachtnemer, voor Deelnemer-overstijgende zaken en voor escalaties. Daarnaast is CCM adviserend en ondersteunend naar de Deelnemer en DCM.

2.6 Accountmanagement bij Opdrachtnemer

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer:

- Vaste contactpersonen voor de Bestellers van de Tolkopdrachten;
- Eén vaste contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon als aanspreekpunt voor DCM;
- Eén vaste contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon als aanspreekpunt voor CCM. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op alle Prestaties die Opdrachtnemer onder de Overeenkomst levert;
- Eén vaste contactpersoon of meerdere vaste contactpersonen bij de help-/servicedesk die het aanspreekpunt is/zijn voor klachten.

2.7 Data Steward

Om vraag naar en aanbod van de Tolkdienstverlening optimaal op elkaar te laten aansluiten, wisselen Opdrachtnemer en Opdrachtgever betrouwbare Data met elkaar uit. Hiervoor is het van belang dat de Data tijdig, juist, volledig, met dezelfde interpretatie en uniform wordt aangeleverd, verwerkt en overgedragen. Niet in de laatste plaats, omdat met deze Data ook ten behoeve van bestuurlijke en politieke doeleinden wordt gerapporteerd.

Zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer benoemen een Data Steward. De Data Steward is verantwoordelijk voor het borgen van de voornoemde kwaliteit inzake de Data. Deze dient tijdig, juist, volledig, met dezelfde interpretatie en uniform te zijn. De Data Steward stelt interne eisen aan zowel Data als meta-data[1], controleert Data op kwaliteit en verbetert die waar nodig, alvorens de Data te delen of te verwerken.

2.8 Communicatiematrix

De Opdrachtgever en Deelnemer willen met de Opdrachtnemer voor een optimale Tolkdienstverlening op de diverse niveaus een intensieve samenwerkingsrelatie opbouwen. Hiertoe worden de contactpersonen per niveau benoemd.

[1] Meta-data zijn de gegevens die iets zeggen over de data zelf. Denk hierbij aan definities, interpretatie, manier van berekenen, wanneer verplicht, data type (decimaal, heel getal, tekst, etc.), geldigheidsdatum, data lifecycle, etc.

2.8.1 Contactpersonen Opdrachtgever en Deelnemer

Strategisch/tactisch niveau
Op strategisch/tactisch niveau voor CCM:

Naam	Opdrachtgever	Telefoon-nummer	e-mail adres	Onderwerp
	Min JenV			CCM
				Vervangend CCM
				Categoriemanager
				Leveranciersmanager
				Data Steward

Tactisch/Operationeel niveau
Op tactisch/operationeel niveau voor DCM:

Naam	Opdrachtgever	Telefoon-nummer	e-mail adres	Onderwerp
	Min JenV			DCM
				Vervangend DCM
				Facturatie
				Klachten
				Informatiebeveiliging (datalek)

Ten aanzien van klachten over de Tolkdienstverlening maakt de Deelnemer de keuze om ervoor te kiezen dat Besteller en gebruikers (verder te noemen klager(s)) van Deelnemer zelf klachten bij Opdrachtnemer melden, waarbij de desbetreffende klager het aanspreekpunt voor de klachtafhandeling is.

2.8.2 Contactpersonen Opdrachtnemer

Naam	Functie	Telefoon-nummer	e-mail adres	Onderwerp
				Aanspreekpunt voor DCM
				Aanspreekpunt voor CCM
				Aanspreekpunt voor categoriemanager
				Aanspreekpunt voor leveranciersmanager
				Aanspreekpunt financiën
				Data Steward
				Helpdesk
				Klachten

Help-/servicedesk Opdrachtnemer

		Opdrachtnemer
Openingstijden	24/7	
Telefoon		
E-mail		

2.8.3 Escalatieniveaus Opdrachtgever en Deelnemer

Voor deze Overeenkomst zijn onderstaande 3 escalatieniveaus gedefinieerd.

Niveau 1: DCM
Klachten en andere issues van de gebruikers/gespreksvoerders en Bestellers worden door Opdrachtnemer op operationeel niveau afgehandeld. Het eerste escalatieniveau is tussen DCM en Opdrachtnemer. Waar nodig wordt hierbij via DCM de contracteigenaar van de Deelnemer ingeschakeld.

Niveau 2: CCM
Als klachten en andere issues tussen DCM en Opdrachtnemer niet naar tevredenheid (kunnen) worden opgelost, kan in overleg tussen Opdrachtnemer, Deelnemer en CCM worden besloten dat CCM met betrekking tot de afhandeling van de klacht of het issue de regie overneemt.

Niveau 3: Categoriemanager
Als Opdrachtnemer of Deelnemer op structurele basis op één of meer aspecten van de Overeenkomst onvoldoende presteert, wordt de categoriemanager ingelicht en wordt in overleg tussen CCM, de categoriemanager, Deelnemer en de Opdrachtnemer vastgesteld hoe de Tolkdienstverlening moet worden verbeterd. De categoriemanager is hierbij verantwoordelijk voor de beleidsmatige afwegingen en beslissingen.

2.8.4 Escalatieniveaus bij Opdrachtnemer

Niveau 1
[invullen]

Niveau 2
[invullen]

De wijze waarop Opdrachtnemer klachten registreert en over klachten rapporteert, is opgenomen in Bijlage 4: SLA.

2.8.5 Meldpunt Datalekken bij Deelnemer

Opdrachtnemer dient datalekken, of mogelijke datalekken, onmiddellijk te melden aan Deelnemer via het e-mailadres [invullen].

2.8.6 Meldpunt Veiligheidsincidenten bij Deelnemer

Opdrachtnemer dient veiligheidsincidenten te melden aan Deelnemer via telefoonnummer [invullen].

2.9 Overlegmatrix

Overleg over de uitvoering, continuïteit en de kwaliteit van de Tolkdienstverlening vindt plaats, zoals opgenomen in de onderstaande tabel:

- Opdrachtnemer initieert de overleggen en plant deze tijdig;
- Overleg kan via telefoon, video conferencing, e-mail of op locatie plaatsvinden;
- Op locatie vindt overleg afwisselend plaats op locatie(s) van Opdrachtgever, Deelnemer en op locatie van Opdrachtnemer;
- Een ad hoc (tussentijds) overleg wordt op verzoek van één van de Partijen op zeer korte termijn gepland. Afhankelijk van de urgentie kan dit op dezelfde dag of de dag erna al plaatsvinden. Indien de Opdrachtgever of Deelnemer dat vraagt, komt de Opdrachtnemer hiervoor naar de locatie van Opdrachtgever en/of Deelnemer.

Overleg-naam	Overlegonderwerpen	Aanwezigen (contact-personen/rol)	Frequentie of planning	Verslag-legging en ontvangers verslag
Overleg op operationeel /tactisch niveau	- Prestaties op basis van KPI's en PI's - Prestaties op extra aangebodene in inschrijving - Bestellen en factureren - Mogelijke optimalisaties - Organisatieontwikkelingen beide Partijen - Gebruikersissues en klachten - Eventuele escalaties naar tactisch/strategisch niveau - Tijdens implementatiefase dient ook de voortgang van de implementatie besproken te worden - W.v.t.t.k.	- DCM - Eventueel een Besteller(s) - Accountmanager Opdrachtnemer	Maandelijks	Door Opdrachtnemer In afschrift aan: DCM en CCM
Overleg op tactisch/ strategisch niveau	- Prestaties op basis van KPI's en PI's en MI's - Voortgang informatiebeveiliging (ISO27001, SOC 2 en TPM) - Terugblik en vooruitblik - Behandeling escalaties vanuit operationeel-tactisch niveau - Voortgang uitwerking gunningscriteria - Mogelijke optimalisaties en innovatie - Signalering ontwikkelingen in de markt	- CCM - Leveranciersmanager (2 x per jaar) - Accountmanager Opdrachtnemer	3 x per jaar	Door Opdrachtnemer In afschrift aan: CCM en DCM

	- Mogelijke escalaties die op niveau categoriemanager worden neergelegd - Tijdens implementatiefase dient ook de voortgang van de implementatie besproken te worden - W.v.t.t.k.			
Overleg op strategisch niveau	- Evaluatie DAP en SLA - Evaluatie continuïteitsplan - Evaluatie afhandeling incidenten in kader van informatiebeveiliging - Audits - Resultaat KPI's - Resultaat MI's, waaronder social return - Diversiteit en Inclusie - Ontwikkelingen Opdrachtnemer - Realisatie op geformuleerde strategische doelstellingen - Advisering over marktontwikkelingen en beleidsuitgangspunten - W.v.t.t.k.	- CCM - Leveranciersmanager - Categoriemanager - Accountmanager Opdrachtnemer	1 x per jaar, in principe aanvullend op het overleg op tactisch/ strategisch niveau	Door Opdrachtnemer In afschrift aan: CCM en DCM
Overleg op afstand	- Urgente zaken	- N.t.b.	Op afstand	Korte terugkoppeling over gemaakte afspraken /actiepunten, opgesteld door de Opdrachtnemer In afschrift aan: CCM e

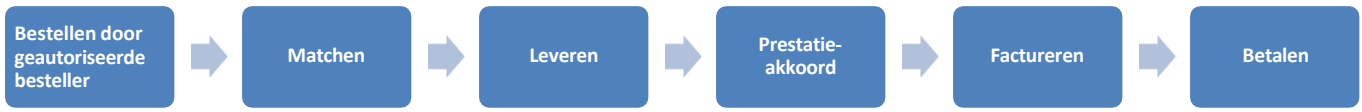
3. Deel 1 – Het bestelproces

In dit hoofdstuk staat het generieke bestelproces beschreven dat op de Tolkdienstverlening van toepassing is. Ook staan de overige procedures beschreven die op de Tolkdienstverlening van toepassing zijn.

3.1 Uitleg generiek bestel- en leveringsproces en Gegevensset voor Tolkopdrachten

Het bestel- en leveringsproces
Opdrachtnemer levert een Tolkopdracht op afstand/op locatie. Bestellers plaatsen op basis van de gesprekssituaties bij Deelnemer alle Tolkopdrachten bij Opdrachtnemer. Iedere Tolkopdracht wordt daarbij afgehandeld conform onderstaand bestel- en leveringsproces, zowel door de Besteller als door de Opdrachtnemer.

Schematische weergave van het bestelproces:



Dit bestelproces bestaat uit 6 stappen en maakt gebruik van Bijlage 7: Gegevensset dat gedurende het proces per Tolkdopdracht wordt gevuld.

De Gegevensset
De Gegevensset bevat alle mogelijke typen gegevens die gedurende het bestelproces van een Tolkopdracht kunnen worden gebruikt/worden gegeneerd en bevat de basis voor de maandelijkse rapportage van de leveranciersprestaties aan de categorie. Tijdens de implementatie worden afspraken gemaakt over de velden die wel/niet verplicht moeten worden ingevuld. De Gegevensset is uniform en bevat de complete verzameling van gegevens die alle processtappen van het generieke bestelproces en alle varianten van Tolkopdrachten afdekt. Per processtap is in de Excel-tabel door middel van kruisjes in kolommen aangegeven welke gegevens bij de betreffende stap van toepassing zijn. Gedurende het bestelproces worden gegevens verzameld en aan het eind van het proces zijn alle gegevens van één Tolkopdracht beschikbaar;

- Er kunnen (en hoeven) niet meer gegevens worden opgehaald dan in de Gegevensset is aangegeven;
- Een aantal velden in de Gegevensset wordt standaard voor iedere Tolkopdracht gevuld en een aantal velden is afhankelijk van de Bestelling. Bij een Tolkopdracht voor op afstand wordt slechts een deel van de Gegevensset gebruikt. In de Gegevensset staat dit aangegeven;
- In de Gegevensset is bij een aantal velden ruimte voor organisatie specifieke notaties;
- Notaties voor eenzelfde soort onderwerp kunnen per Deelnemer verschillen. Bijvoorbeeld de notatie van het inkoopordernummer.
- De Gegevensset is toegevoegd als Bijlage 7: Gegevensset.

De zes (6) stappen in het bestel- en leveringsproces staan hieronder uitgewerkt.

3.2 Stap 0 - Authenticatie/autorisatie

Voordat de Bestelling wordt geplaatst, controleert Opdrachtnemer wie de Besteller is (authenticatie), en of de Besteller geautoriseerd is om een Bestelling te mogen plaatsen, wijzigen of annuleren.

Deelnemer beschikt niet over een SAML 2.0 koppelvlak en volgt de procedure van de Opdrachtnemer om aan te geven en actueel te houden welke personen als Besteller mogen optreden en een Tolkopdracht mogen plaatsen, wijzigen of annuleren. Deelnemer geeft wijzigingen direct aan de Opdrachtnemer door. De Opdrachtnemer verzorgt verder de controle op authenticatie en autorisatie en faciliteert de daarbij behorende administratie. Bijvoorbeeld gebruikersbeheer, wachtwoordbeheer etc. vormen de mogelijke invulling daarvan. De procedure die hiervoor wordt gehanteerd, is als volgt:

3.3 Stap 1 - Bestelling van een Tolkopdracht

De gesprekssituatie bij de Deelnemer is leidend bij de Bestelling van de Tolkopdracht. Opdrachtnemer haalt de noodzakelijk informatie op. Hierbij gaat het dus om vaststelling van het type Tolkopdracht, de taal, welke specialisatie, etc.:

- De Besteller kan de Tolkopdracht annuleren, dit wordt opgenomen in de Gegevensset;
- Besteller kan in overleg met Opdrachtnemer een Tolkopdracht wijzigen. De doorgevoerde wijzigingen worden in de Gegevensset opgenomen.

Indien een wijziging erop neerkomt dat een bestelde Tolkopdracht:

1. Op een ander moment moet worden uitgevoerd en de gereserveerde Tolk voor dat moment niet beschikbaar is, of;
2. Op een manier moet worden uitgevoerd die niet uitvoerbaar blijkt te zijn en er in dat geval een andere Tolk op de gewijzigde Tolkopdracht moet worden gematcht,

wordt de aanvankelijk geplande Bestelling geannuleerd en afgehandeld conform de annuleringsvoorwaarden en wordt een nieuwe Bestelling conform het wijzigingsverzoek gereserveerd.

3.3.1 Wijziging Bestelling, niet zijnde het taalniveau

Indien Opdrachtnemer de Tolkopdracht niet conform de Bestelling kan leveren:

a. Neemt Opdrachtnemer contact op met de Besteller;
b. Stemt Opdrachtnemer met Besteller af of en op welke wijze de Tolkopdracht op alternatieve wijze kan worden ingevuld;
c. Indien Besteller op het voorgestelde alternatief akkoord geeft, registreert Opdrachtnemer de wijziging;
d. Indien Besteller geen akkoord geeft op het voorgestelde alternatief, is er sprake van niet-Levering.

3.3.2 Levering afwijkend taalniveau

De Eisen voor het taalniveau van de te leveren Tolk staan in Bijlage 3: PVE en in combinatie met de KPI-2 in Bijlage 4: SLA beschreven.

3.3.2.a
Indien er **geen** Tolk van het gevraagde taalniveau B2 in het Rbtv staat ingeschreven, maar wel een Tolk in taalniveau C1 staat ingeschreven, levert Opdrachtnemer bij voorkeur een Tolk van het taalniveau C1 of met toestemming van Besteller een Tolk van de Noodlijst.

Deze afwijkende levering bevestigt en motiveert Opdrachtnemer in de Bestelling en rapporteert Opdrachtnemer in de Gegevensset. (AT-1).

3.3.2.b
Indien Opdrachtnemer geen Tolk van het gevraagde taalniveau kan leveren waarvoor **wel** één of meer Tolken in het Rbtv staan ingeschreven, neemt de Opdrachtnemer de onderstaande maatregelen:

a. Opdrachtnemer neemt telefonisch contact op met de Besteller, meldt dat hij niet conform Bestelling het gevraagde taalniveau kan leveren en stelt, conform Bijlage 3: PVE en KPI-2 in Bijlage 4: SLA:
    - bij bestelling van een B1-tolk, een Tolk van C1-niveau en in tweede instantie een Tolk van de Noodlijst;
b. Indien Besteller akkoord geeft op het voorgestelde alternatieve taalniveau:
    - stuurt Opdrachtnemer voorafgaand aan de inzet van de Tolk een motivatieverklaring aan de Besteller over de levering van het afwijkende taalniveau en beschrijft daarin waarom is afgeweken van het aanvankelijk gevraagde taalniveau voor de Tolkopdracht. In deze verklaring staat tevens welke Besteller namens Deelnemer met de levering van het afwijkende taalniveau heeft ingestemd;
    - rapporteert Opdrachtnemer het gevraagde taalniveau en motiveert in de Gegevensset de levering van het afwijkende taalniveau (AT-2 of AT-3).
c. Indien een Besteller geen akkoord geeft op het voorgestelde alternatief, is sprake van een niet-Levering. Een Besteller zal het voorstel van de Opdrachtnemer voor de levering van een ander taalniveau afwegen tegen het (afbreuk)risico die Deelnemer met de inzet van een Tolk die niet voldoet aan het gevraagde taalniveau, loopt. De voorgestelde Tolk is dan in relatie tot het beoogde doel niet geschikt.

3.3.3 Procedure voor situatie waarbij Opdrachtnemer niet kan leveren

Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer alle noodzakelijke maatregelen neemt om een maximale leverzekerheid te bewerkstelligen (zie Bijlage 4: SLA) en niet-Leveringen te voorkomen; al dan niet in samenwerking met onderaannemers. Dit om de continuïteit van de primaire processen van Deelnemer te borgen. Opdrachtnemer kan een Tolkopdracht dan ook niet annuleren.

Indien een Opdrachtnemer een Tolkopdracht niet kan leveren:

a. Meldt Opdrachtnemer dit direct telefonisch aan de Besteller en registreert dat ook als zodanig in diens IT-voorziening;
b. Verstuurt Opdrachtnemer direct na de telefonische melding per e-mail een verklaring van niet-Levering aan zowel de Besteller, als aan de DCM. De verklaring motiveert/beschrijft kort waarom de Opdrachtnemer niet heeft geleverd;
c. Opdrachtnemer verwerkt de geregistreerde gegevens, inclusief motivering voor niet-Levering in de Gegevensset (NL-1, NL-2 en NL-3).

3.3.4 Procedure bij annuleren van een Tolkopdracht door Deelnemer

Zodra de Deelnemer is genoodzaakt om een Tolkopdracht te annuleren, geldt onderstaande.

a. De Besteller plaatst de annulering in de IT-voorziening of neemt telefonisch contact op met de Help-/servicedesk van Opdrachtnemer en geeft de annulering door;
b. Opdrachtnemer zorgt voor registratie, verwerking en afhandeling van de annulering in de Gegevensset.

3.4 Stap 2 - Matchen van de Tolk

Met de gegevens die door de Besteller zijn aangeleverd en op basis van de eventueel overeengekomen wijzigingen matcht Opdrachtnemer de gewenste Tolk.
Opdrachtnemer bevestigt na matching iedere gereserveerde Tolkopdracht tijdig aan de Besteller onder vermelding van tenminste naam, taalniveau en taalcombinatie.

3.5 Stap 3 - Leveren van de Tolkopdracht

De Tolk levert de Tolkopdracht door deze uit te voeren op afstand en/of op locatie van de Besteller. Hiervoor geldt het onderstaande.

Tolkdienst op afstand – ad hoc en telefonisch besteld

1. Een Besteller bestelt telefonisch een Tolkdienst op afstand die op ad-hoc-basis moet worden geleverd;
2. Opdrachtnemer verifieert of de Besteller geautoriseerd is om te bestellen. Dit doet hij op basis van een AGB-code;
3. Opdrachtnemer beantwoordt elke telefonische aanvraag binnen 3 keer overgaan (dit is binnen maximaal 10 seconden);
4. Opdrachtnemer registreert direct de Bestelling. Ten behoeve van de registratie van de Bestelling en het matchen van een geschikte Tolk, registreert Opdrachtnemer ten minste de volgende gegevens:
    a. Taalcombinatie.
5. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Besteller binnen 3 minuten, vanaf het moment dat de Bestelling volledig is geregistreerd, met een geschikte Tolk wordt doorverbonden;
6. Indien Opdrachtnemer niet op het bestelde moment een geschikte Tolk voor de bestelde taal kan leveren, belt hij de Besteller en biedt hem een passend alternatief. De Besteller hoeft een alternatief niet te accepteren.

Tolkdienst op afstand – ad hoc en per bestelapp van Opdrachtnemer besteld

1. Een Besteller bestelt een Tolkdienst op afstand die op ad-hoc-basis moet worden geleverd digitaal per bestelapp van Opdrachtnemer. Besteller dient hiertoe ten minste de volgende gegevens in de bestelapp in te vullen:
    a. Telefoonnummer Besteller;
    b. Gevraagde taal en/of dialect;
2. Opdrachtnemer verifieert of de Besteller geautoriseerd is om te bestellen. Dit doet hij op basis van een AGB-code;
3. Opdrachtnemer stuurt direct na ontvangst van de Bestelling een ontvangstbevestiging naar de Besteller;
4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Besteller binnen 3 minuten, vanaf het moment dat de Bestelling volledig is geregistreerd, met een geschikte Tolk wordt doorverbonden;
5. Indien Opdrachtnemer niet op het bestelde moment een geschikte Tolk voor de bestelde taal kan leveren, belt hij de Besteller en biedt hem een passend alternatief. De Besteller hoeft een alternatief niet te accepteren.

Tolkdienst op afstand – gereserveerd

1. Een Besteller bestelt telefonisch of digitaal een Tolkdienst op afstand die op een tevoren bepaalde tijd moet worden geleverd;
2. Opdrachtnemer verifieert of de Besteller geautoriseerd is om te bestellen. Dit doet hij op basis van [……. invullen ……];
3. Opdrachtnemer beantwoordt elke telefonische aanvraag binnen [drie (3) keer overgaan (dit is binnen maximaal 10 seconden)];
4. Opdrachtnemer registreert direct de Bestelling. Ten behoeve van de registratie van de Bestelling en het matchen van een geschikte Tolk, registreert Opdrachtnemer ten minste de volgende gegevens:
    a. Taal en/of dialect;
    b. […. aanvullen …];

5. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Besteller wanneer op het gereserveerde tijdstip wordt gebeld en/of ingelogd binnen 3 minuten met een geschikte Tolk wordt doorverbonden/een geschikte Tolk aan het gesprek wordt toegevoegd;
6. Indien Opdrachtnemer niet op het bestelde moment een geschikte Tolk voor de bestelde taal kan leveren, belt hij de Besteller en biedt hem een passend alternatief. De Besteller hoeft een alternatief niet te accepteren.

Tolkdienst op locatie (gereserveerd) en telefonisch besteld

1. Een Besteller reserveert telefonisch een Tolkdienst op locatie die op een moment in de toekomst moet worden geleverd.
2. Opdrachtnemer verifieert of de Besteller geautoriseerd is om te bestellen. Dit doet hij op basis van een AGB-code;
3. Opdrachtnemer beantwoordt elke telefonische aanvraag binnen 3 keer overgaan (dit is binnen maximaal 10 seconden);
4. Opdrachtnemer registreert direct de Bestelling. Ten behoeve van de registratie van de Bestelling en het matchen van een geschikte Tolk, registreert Opdrachtnemer ten minste de volgende gegevens:
    a. Telefoonnummer Besteller;
    b. Taal en/of dialect;
    c. Gewenste leverdatum;
    d. Gewenste levertijd;
    e. De verwachte duur van de Tolkopdracht;
    f. Type gesprek/onderwerp gesprek;
    g. Noodzakelijke specialisatie en/of Expertise;
    h. Of voorbereiding noodzakelijk is en zo ja, hoeveel tijd de Tolk krijgt om zich voor te bereiden;
    i. Gegevens van de locatie waar de Tolkopdracht moet worden uitgevoerd (adres), eventueel aangevuld met het telefoonnummer van de contactpersoon op locatie.
5. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Besteller tijdig een bevestiging ontvangt dat de bestelde Tolk wordt geleverd;
6. Indien Opdrachtnemer niet op het bestelde moment een geschikte Tolk voor de bestelde taal kan leveren, biedt Opdrachtnemer aan de Besteller een passend alternatief. De Besteller hoeft een alternatief niet te accepteren;
7. De Besteller zorgt ervoor dat de Tolkopdracht conform opgegeven starttijd kan beginnen;
    - Lukt dat onverhoopt niet, dan informeert de Besteller hierover de Tolk uiterlijk op het moment dat de Tolkopdracht conform bestelling zou beginnen
8. De Tolk voert de Tolkopdracht uit
    - In alle gevallen waarin het gesprek langer duurt dan initieel besteld, dient de Besteller aan de Tolk te vragen of de Tolk langer beschikbaar is en hoe lang de Tolk nog beschikbaar is. Immers, een Tolk kan na de bestelde eindtijd een andere Tolkopdracht hebben geaccepteerd;
      Is de Tolk na de bestelde eindtijd niet meer beschikbaar, dan zorgt de Besteller dat het gesprek conform bestelde eindtijd wordt afgerond.
9. De Tolk zorgt ervoor dat, nadat de Tolkopdracht is uitgevoerd, een prestatie-akkoord wordt ingevuld en door de gespreksvoerder wordt geaccordeerd;
10. De gespreksvoerder controleert de inhoud van het prestatie-akkoord, corrigeert waar nodig en accordeert daarna het prestatie-akkoord.

Tolkdienst op locatie – gereserveerd en besteld per bestelapp van Opdrachtnemer

1. Een Besteller reserveert een Tolkdienst op afstand die op een later moment in de tijd moet worden geleverd digitaal per bestelapp van Opdrachtnemer. Besteller dient hiertoe ten minste de volgende gegevens in de bestelapp in te vullen:
    a. Telefoonnummer Besteller;
    b. Taal en/of dialect;
    c. Gewenste leverdatum;
    d. Gewenste levertijd;
    e. De verwachte duur van de Tolkopdracht;
    f. Type gesprek/onderwerp gesprek;

   g. Noodzakelijke Specialisatie en/of Expertise;
   h. Of voorbereiding noodzakelijk is en zo ja, hoeveel tijd de Tolk krijgt om zich voor te bereiden;
   i. Gegevens van de locatie waar de Tolkopdracht moet worden uitgevoerd (adres), eventueel aangevuld met het telefoonnummer van de contactpersoon op locatie.
2. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Besteller tijdig een bevestiging ontvangt dat de bestelde Tolk wordt geleverd;
3. Indien Opdrachtnemer niet op het bestelde moment een geschikte Tolk voor de bestelde taal kan leveren, biedt Opdrachtnemer aan de Besteller een passend alternatief. De Besteller hoeft een alternatief niet te accepteren;
4. De Besteller zorgt ervoor dat de Tolkopdracht conform opgegeven starttijd kan beginnen;
5. Lukt dat onverhoopt niet, dan informeert de Besteller hierover de Tolk uiterlijk op het moment dat de Tolkopdracht conform bestelling zou beginnen.
6. De Tolk voert de Tolkopdracht uit
   - In alle gevallen waarin het gesprek langer duurt dan initieel besteld, dient de Besteller aan de Tolk te vragen of de Tolk langer beschikbaar is en hoe lang de Tolk nog beschikbaar is. Immers, een Tolk kan na de bestelde eindtijd een andere Tolkopdracht hebben geaccepteerd;
     Is de Tolk na de bestelde eindtijd niet meer beschikbaar, dan zorgt de Besteller dat het gesprek conform bestelde eindtijd wordt afgerond.
7. De Tolk zorgt ervoor dat, nadat de Tolkopdracht is uitgevoerd, een prestatie-akkoord wordt ingevuld en door de gespreksvoerder wordt geaccordeerd;
8. De gespreksvoerder controleert de inhoud van het prestatie-akkoord, corrigeert waar nodig en accordeert daarna het prestatie-akkoord.

3.6 Stap 4 - Prestatie-akkoord

Met een prestatie-akkoord legt Opdrachtnemer, met medewerking van de contactpersoon voor een Tolkopdracht bij Deelnemer en met medewerking van de ingezette Tolk vast:

- Dat de Levering van de Tolkopdracht heeft plaatsgevonden;
- Wat de duur van de Tolkopdracht is geweest.

Een prestatie-akkoord verschilt per type dienstverlening: een Tolkdienst op afstand, of op locatie.

<u>Tolkdienst op afstand</u>

- Na Levering van een Tolkopdracht leidt Opdrachtnemer de duur van het gesprek af op basis van de geregistreerde informatie uit de (eigen) systemen; deze informatie geldt als prestatie-akkoord. Dat kan zijn de start-/eindtijd van de telefonische verbinding, start-/stoptijd in de applicatie;
- Opdrachtnemer stuurt het prestatie-akkoord na afloop van de Tolkopdracht naar de Besteller en/of gespreksvoerder en naar een centrale mailbox van Deelnemer;
- Opdrachtnemer registreert de start- en eindtijden in de Gegevensset.

<u>Tolkdienst op locatie</u>

- Na Levering van de Tolkopdracht administreert de Tolk de duur van het gesprek via de voorziening/procedure van de Opdrachtnemer;
- Een geauthentiseerde en daartoe door Deelnemer geautoriseerde medewerker/de gespreksvoerder/de Besteller controleert hetgeen de Tolk heeft geregistreerd en accordeert het prestatie-akkoord in de voorziening/procedure van de Opdrachtnemer. N.B.: De wijze waarop dit akkoord digitaal wordt gegeven, moet voldoen aan de eisen die accountants daaraan stellen;
- Opdrachtnemer zorgt er voor dat het geaccordeerde prestatie-akkoord naar de medewerker van Deelnemer die zijn akkoord heeft gegeven en naar een centrale mailbox van de Deelnemer wordt gestuurd;
- Opdrachtnemer registreert de geaccordeerde tijden in de Gegevensset.

3.7 Stap 5 - Factureren

Als de Tolkopdracht is geleverd kan deze uitsluitend op basis van het prestatie-akkoord worden gefactureerd.

3.7.1 Procedure bij e-facturatie

Deelnemer maakt gebruik van e-facturatie en ontvangt wekelijks een verzamelfactuur van de Tolkopdrachten. Het eerste blad is de (totaal)factuur. De bijlage bevat de uitsplitsing van het totaalbedrag, als genoemd op de (totaal)factuur De geaccordeerde prestatie-akkoorden van de Tolkopdrachten worden bij de verzamelfactuur gevoegd:

1) De facturen dienen alle verplichte velden te bevatten. Dit conform hetgeen is beschreven op de website https://www.logius.nl/onze-dienstverlening/gegevensuitwisseling/e-factureren/handreiking-basisfactuur-rijk, aangevuld met de overeengekomen Deelnemer specifieke velden. De factuur dient op naam van de Deelnemer, te worden geadresseerd.

2) Het factuuradres is:
   - Ministerie van Justitie en Veiligheid
   - Turfmarkt 147
   - 2511 DP Den Haag

3) Opdrachtnemer factureert via een van de kanalen genoemd op https://www.helpdesk-efactureren.nl/hoe-kan-ik-e-factureren aan het Organisatie-identificatienummer (OIN) van Deelnemer: 00000001003214436000.

3.8 Stap 6 – Betalen

Nadat de factuur is ontvangen, betaalt Deelnemer de factuur binnen de wettelijke betalingstermijn.

Niet correcte facturen

Indien bij Deelnemer na verificatie van een factuur blijkt dat de factuur niet correct is:

1. Stelt Deelnemer de Opdrachtnemer in kennis over het feit dat de factuur niet voldoet of niet correct is en vraagt om een creditnota en een gecorrigeerde factuur;
2. Stelt de Deelnemer de incorrecte factuur niet betaalbaar.

4. Deel 2 – Overige procedures die horen bij het bestelproces

4.1 Procedures inzake indexering

4.2.1 Procedure inzake indexering Prijs

De van toepassing zijnde indexering is beschreven in hoofdstuk 4 - DFA. De procedure om tot een geïndexeerde Prijs te komen is als volgt:

1. De overeengekomen Prijs wordt jaarlijks op 1 januari geïndexeerd. De ingangsdatum van de eerste indexering is afhankelijk van hetgeen in paragraaf 4.1 van het DFA bepaald;
2. De CCM stelt jaarlijks volgens de berekenwijze, als genoemd in het DFA, het indexeringspercentage vast;
3. De CCM communiceert zo spoedig als mogelijk na het bekend worden van het indexcijfer van september het indexeringspercentage, alsmede de geïndexeerde Prijs naar de Opdrachtnemer;
4. Opdrachtnemer reageert binnen 2 Werkdagen indien hij het niet eens is met het indexeringspercentage en/of de geïndexeerde Prijs;
5. De CCM communiceert de geïndexeerde Prijs aan de DCM.

4.1.2 Procedure inzake indexering minimumtarief

Het minimumuurtarief voor Tolken is vastgelegd in het Btis en wordt jaarlijks op 1 januari geïndexeerd. Het nieuwe tarief wordt via de Staatscourant gepubliceerd en door de CCM naar Opdrachtnemer gecommuniceerd.

Het vastgestelde integrale minimum km-tarief voor reiskosten, zijnde € 0,77 (exclusief btw), wordt niet geïndexeerd.

4.2 Storingsprocedure en continuïteitsplan

Jaarlijks toetst Opdrachtnemer het continuïteitsplan op actualiteit. Eventuele noodzakelijke wijzigingen past hij toe en verwerkt hij; de wijzigingen houdt hij bij. Opdrachtnemer legt het geactualiseerde document (incl. zichtbare wijzigingen) ter goedkeuring voor aan de CCM en DCM.

4.3 Procedure bij klachten over de Tolkdienstverlening

Onder klachten over de uitvoering van de overeengekomen Tolkdienstverlening wordt onderscheid gemaakt naar klachten van (Bestellers van) Deelnemer en/of derden over de Tolkdienstverlening, voor zover de klacht betrekking heeft op:

a. De kwaliteit en integriteit van een Tolk uit het Rbtv. Deze klachten kunnen leiden tot een klacht bij de beheerder van het Rbtv.
b. De Tolkdienstverlening door de Opdrachtnemer, waaronder:
   - De Tolkdienstverlening van de Opdrachtnemer;
   - Het gedrag van een Tolk, voor zover dit niet valt onder de situatie als genoemd onder a);
   - Klachten ten aanzien van kwaliteit, integriteit en dienstverlening van de Tolken die uitsluitend op de Noodlijst staan geregistreerd;
c. Klachten van Tolken en derden over Opdrachtnemer en Deelnemer.

4.3.1 Klacht over integriteit en/of kwaliteit van een Tolk (punt a)

Bij een klacht van (een Besteller van) Deelnemer over de integriteit en/of kwaliteit van een Tolk uit het Rbtv tijdens de uitvoering van een Tolkopdracht geldt onderstaand protocol. De contactpersoon van Opdrachtnemer:

- Neemt bij ontvangst van een klacht per ommegaande, doch ten minste binnen 1 Werkdag, telefonisch contact op met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer;
- Verifieert de klacht, stemt met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer af over en maakt concrete afspraken over vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling;
- Bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer;
- Bespreekt de klacht met de Tolk en maakt nadere verbeterafspraken met de Tolk;
- Monitort de Tolk om te zien of de besproken verbetering optreedt;
- Zorgt ervoor dat de Tolk, indien de verbetering niet optreedt, niet meer bij Deelnemer, noch ten behoeve van andere Opdrachten van Opdrachtgever wordt ingezet en dient officieel een klacht in bij de beheerder van het Rbtv;
- Informeert de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer over de afhandeling van de klacht;
- Rapporteert de klacht zoals opgenomen in Bijlage 4: SLA.

4.3.2 Klacht over de Tolkdienstverlening (punt b)

Bij een klacht van (een Besteller van) Deelnemer over de Tolkdienstverlening van Opdrachtnemer of over de uitvoering van een Tolkopdracht door een Tolk (anders dan genoemd onder a.) geldt het onderstaande protocol.
De contactpersoon namens Opdrachtnemer:

- Neemt bij ontvangst van een klacht per ommegaande, doch ten minste binnen 1 Werkdag, telefonisch contact op met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer;
- Verifieert de (inhoud van de) klacht en stemt concrete vervolgacties en de termijn voor de terugkoppeling af met de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer;
- Bevestigt dezelfde dag nog schriftelijk (per e-mail) de gemaakte afspraken aan de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer;
- Handelt bij een klacht over een Tolk die uitsluitend op de Noodlijst staat geregistreerd direct en adequaat indien blijkt dat de inzet van de betreffende Tolk niet verantwoord is en meldt aan de beheerder van de Noodlijst dat de registratie van de Tolk op de Noodlijst beëindigd moet worden;
- Informeert de klager en/of het centrale aanspreekpunt van Deelnemer over de afhandeling van de klacht;
- Rapporteert de klacht zoals opgenomen in Bijlage 4: SLA.

4.3.3 Klachten van Tolken en derden (punt c)

Tolken en derden kunnen bij Opdrachtnemer een klacht indienen over Opdrachtnemer of over (Bestellers van) Deelnemer. Opdrachtnemer registreert en behandelt deze klachten. Opdrachtnemer rapporteert over deze klachten in de managementrapportage (zie Bijlage 4: SLA) en bespreekt deze in de overleggen met DCM en op integraal niveau met de Categorie.

4.4 Procedures inzake audits

4.4.1 Audit op de Gegevensset en managementrapportage Opdrachtnemer

Opdrachtnemer moet, als onderdeel van de Tolkdienstverlening, aan Opdrachtgever maandelijks managementrapportages aanleveren. Deze moeten conform de overeengekomen gegevensset, middels een Excel-document en/of csv-file digitaal en in overeenstemming met de feitelijke situatie worden aangeleverd. De processen die Opdrachtnemer hiertoe hanteert, moeten dit mogelijk maken en waarborgen.

Conform Bijlage 3: PvE, hoofdstuk 6 inzake eisen aan een audit kan de Opdrachtgever maximaal éénmaal per jaar een audit (en/of een toezichtscontrole) laten uitvoeren op de processen die leiden tot en op de gerapporteerde gegevens in de Gegevensset(s) en managementrapportage(s). Dit is inclusief de rapportage van Opdrachtnemer over de betaalde vergoedingen aan de Tolken die hij ten behoeve van de Tolkdienstverlening heeft ingezet. Hiertoe geldt de onderstaande procedure:

- De Opdrachtgever neemt hiertoe het initiatief en informeert Opdrachtnemer en Deelnemer hier tijdig, doch uiterlijk 1 maand voorafgaand aan de geplande startdatum van de audit of toezichtscontrole schriftelijk over.
- Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking aan de uitvoering van de audit en verstrekt hiertoe alle noodzakelijke informatie;
- De onafhankelijke auditor deelt de bevindingen van de audit met zowel Opdrachtnemer, als Opdrachtgever;
- Indien op basis van de resultaten van de audit blijkt dat dat noodzakelijk is, treft Opdrachtnemer, op eigen kosten, alle noodzakelijke maatregelen om de aanbevelingen uit het auditrapport in zijn processen, IT-voorziening en/of gegevensset/CSV-file uit te voeren en te borgen;
- Opdrachtnemer rapporteert aan het eind van de overeengekomen termijn aan de Opdrachtgever over de wijze waarop en de mate waarin de bevindingen zijn opgelost.

Tijdens een audit worden de volgende stappen doorlopen:

- *Een audit bestaat uit twee onderdelen:*
    a. *Een audit op de processen van Opdrachtnemer;*
    b. *Een audit op managementinformatie die Opdrachtnemer op basis van de gegevensset/CSV-file verstrekt.*

  Per audit wordt voor de uitvoering een auditplan, inclusief planning afgegeven;
- *Na uitvoering van de audit op de processen levert de auditeur een deelrapport op met eventuele aanbevelingen;*
- *De audit op de managementinformatie van Opdrachtnemer is uit te voeren, zodra:*
    a. *De audit op de processen positief is afgesloten; of*
    b. *Er (afhankelijk van de impact van de aanbevelingen) een redelijke hersteltermijn is gepasseerd;*
- *Indien de audit op managementinformatie na de redelijke hersteltermijn nog niet positief afgesloten is, volgt indien nodig een tweede audit.*
- *Een audit wordt afgesloten met een eindrapport (waarin tevens de relevante onderdelen van het deelrapport zijn opgenomen).*

Toezichtscontrole
Een toezichtscontrole kan bij Opdrachtnemer worden uitgevoerd, nadat eerder de hierboven genoemde auditstappen zijn uitgevoerd. De toezichtscontrole kan worden ingezet om opnieuw te controleren of de kwaliteit van de managementrapportages en de processen die dit dienen te borgen nog van adequaat niveau zijn. Een toezichtscontrole zal minder omvattend zijn dan een reguliere audit.

4.4.2 Audits ten aanzien van informatiebeveiliging

De audits voor informatiebeveiliging zijn per Overeenkomst opgenomen, maar mogen, indien van toepassing, over verschillende overeenkomsten, afgesloten met en ten behoeve van de overheid(sorganisties) worden uitgevoerd. Voorop staat dat de Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat hij voldoet aan de gestelde Eisen in deze Overeenkomst.

Ter toelichting een voorbeeld: Een opdrachtnemer heeft 3 overeenkomsten voor Tolkdienstverlening:

- Overeenkomst 1 waarin geen aanvullende informatiebeveiligingseisen zijn opgenomen, zodat de ISO 27001 certificering volstaat.
- Overeenkomst 2 waarin in de Bijlage Informatiebeveiliging aanvullende eisen zijn gesteld over het tolken op locatie.
- Overeenkomst 3 waarin in de Bijlage Informatiebeveiliging aanvullende eisen zijn gesteld voor additionele risico's en/of dreigingen (al of niet met APT, Advanced Persistent Threat).

Voor het overleggen van een TPM betekent dit:

- Voor overeenkomst 1, 2 en 3 geldt de TPM op de ISO 27001 gecertificeerde informatiebeveiliging en na 2 jaar geldt de externe SOC 2 type 2 rapportage waaruit blijkt dat Opdrachtnemer SOC 2 compliant is;
- Voor overeenkomst 2 en 3 is een aanvullende TPM nodig voor de aanvullende eisen.

Ten aanzien van informatiebeveiliging geldt de volgende procedure:

- Opdrachtnemer initieert en begeleidt de processen in eigen organisatie zodat de TPM overlegd kan worden waaruit blijkt dat Opdrachtnemer aan de informatiebeveiligingseisen voldoet en het ISO27001 certificaat kan worden overlegd en na 2 jaar de externe rapportage waaruit blijkt dat Opdrachtnemer SOC 2 compliant is.
- CCM ontvangt uiterlijk 1 jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst de TPM op de "Informatiebeveiliging Tolk en Vertaaldiensten" en bij hernieuwing een kopie van het ISO certificaat 27001.
- Indien naar aanleiding van een audit wordt vastgesteld dat er sprake is van afwijkingen, bepalen de CISO (Chief Information Security Officer) en de proceseigenaar van de Deelnemer of aan de Opdrachtnemer een herstelperiode wordt geboden en hoe lang deze periode duurt;
- Hiertoe kan DCM een overleg met Opdrachtnemer plannen;
- Deelnemer bepaalt of Opdrachtnemer op eigen kosten na de herstelperiode een heraudit moet laten uitvoeren.
- Deelnemer kan op basis van de TPM besluiten om beperkt gebruik te maken van de verlengopties in de Overeenkomst.

4.4.3 Pen-/hackerstest

Voor het uitvoeren van pen-/hackerstesten geldt de volgende procedure:

- De DCM initieert de gesprekken met Opdrachtnemer over het uitvoeren van een pentest/hackerstest. Zij komen gezamenlijk de termijn en voorwaarden overeen waarbinnen de test wordt uitgevoerd.
- De DCM geeft Opdrachtnemer inzage in de testresultaten en maakt met Opdrachtnemer afspraken over de (eventueel) te nemen verbetermaatregelen en over de wijze waarop Opdrachtnemer de voortgang hierin rapporteert.
- Indien uit de resultaten van een pentest blijkt dat Opdrachtnemer onvoldoende maatregelen heeft genomen om een effectieve aanval van hackers te voorkomen, dient Opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen om alle noodzakelijke verbetermaatregelen door te voeren, teneinde een hackersaanval met goed gevolg te kunnen doorstaan en de bevindingen van de pentest adequaat op te lossen.

- Opdrachtnemer legt dit plan van aanpak vóór de uitvoering ervan ter accordering voor aan de DCM.
- In dat plan van aanpak staan op concrete wijze de acties en beoogde resultaten daarvan beschreven, evenals de gefaseerde planning.
- De uitvoering van het plan van aanpak moet leiden tot de implementatie en borging van alle gedefinieerde maatregelen en wordt afgesloten met een pentest die wordt uitgevoerd in opdracht van en tegen betaling door Opdrachtnemer. De pentest dient met goed resultaat te worden afgerond, waarbij er geen nieuwe noodzakelijke acties moeten worden uitgevoerd.
- Opdrachtnemer rapporteert aan het eind van de overeengekomen termijn aan de DCM over de wijze waarop en de mate waarin de bevindingen zijn opgelost.

4.5 Procedure voor innovatie en optimalisatie

Artikel 9 van de Overeenkomst beschrijft hoe veranderende behoeftes door middel van innovatie en optimalisatie in de Overeenkomst kunnen worden doorgevoerd.

- Voorstellen voor innovatie en optimalisatie van de Tolkdienstverlening worden in overleg tussen Opdrachtnemer, DCM en CCM besproken.
- Indien alle betrokken partijen over een innovatie of optimalisatie eensgezind zijn, brengt Opdrachtnemer aan de DCM een offerte uit. De offerte bevat (een concrete beschrijving van) de volgende elementen:
    - De beoogde doelstellingen;
    - De scope;
    - De te realiseren resultaten
    - De uitgangspunten;
    - De randvoorwaarden;
    - De benodigde capaciteit en expertise;
    - De gefaseerde planning (incl. go-/no-beslismomenten, taakverdeling en mijlpalen/deelresultaten);
    - De afstemming;
    - De prijs voor het te realiseren product of de te realiseren dienst;
    - De kostenverdeling en wijze van (gefaseerde) betaling.
- Zodra DCM en Opdrachtnemer overeenstemming over de offerte hebben bereikt, stelt DCM na overleg en in nauwe samenwerking met CCM een aanvullende overeenkomst op, waarin alle hierboven genoemde elementen worden opgenomen.

5. Deel 3 - Werkafspraken per Deelnemer

Aanvullend (niet afwijkend) op de algemeen geldende procedures en Eisen kunnen er tussen Deelnemer en Opdrachtnemer extra werkafspraken, procedures en/of werkinstructies worden opgenomen. Na gunning worden werkafspraken per Deelnemer in dit hoofdstuk vastgelegd, onder andere over:

- Aantal Bestellers en gekozen werkwijze (procedure via Opdrachtnemer);
- Afspraken over het melden van datalekken;
- Afspraken over het opleveren van managementrapportages;
- Afspraken over het beperken van annuleringen.

6. Bijlagen

6.1 Bijlage - Gebruikershandleiding voor Bestellers

De handleiding van de Opdrachtnemer wordt tijdens de implementatie toegevoegd.

Indien noodzakelijk wordt de gebruikershandleiding door Opdrachtnemer geoptimaliseerd. De DCM voert intern de noodzakelijke communicatie naar Bestellers en/of aanpassingen in de processen, organisatie en/of systemen door.