

Bijlage 1 – Programma van Eisen

[Herziene Documentatie]

Europese aanbesteding Levering van tolkdiensten

30 september 2021

Status: definitief

Versie: 1.2

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Opdracht	3
1 Eisen aan de Opdracht	4
1.1 Algemene Eisen	4
1.2 Eisen inzake duurzaamheid	4
1.3 Eisen inzake de Tolkdienstverlening	5
1.2.1 Algemeen	5
1.2.2 Eisen aan Tolkopdrachten	5
1.2.3 Eisen aan inzet van Tolken Noodlijst (en database Opdrachtnemer)	5
1.2.4 Eisen ter voorkoming van fraude door Tolken	6
1.2.5 Eisen aan de ontwikkeling van Tolken	6
1.2.6 Eisen inzake managementinformatie	6
1.2.7 Eisen inzake help-/servicedesk	7
2 Eisen aan Personeel	8
2.1 Eisen aan Tolken	8
2.2 Eisen aan Personeel van de Opdrachtnemer, niet zijnde Tolken	9
3 Eisen inzake IT	10
3.1 Eisen inzake continuïteit	10
3.2 Eisen aan IT-voorziening(en)	10
4 Eisen inzake security	12
4.1 Eisen inzake privacy	12
4.2 Eisen inzake informatiebeveiliging	12
5 Eisen inzake de implementatie van de Overeenkomst	14

Opdracht

De Opdrachtnemer treedt op als intermediair met betrekking tot de levering van tolkdiensten en doet dat op zodanige wijze dat elke Tolkopdracht binnen de kaders van de Overeenkomst wordt uitgevoerd. De Opdrachtnemer is daarbij onder andere verantwoordelijk voor het volgende:

1. De werving, selectie en opleiding van Tolken, zodat de Opdrachtnemer voor alle talen waaraan het CBR behoefte heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst over voldoende Rbtv-gekwalficeerde c.q. geschikte tolken beschikt.
2. De coördinatie van Tolkopdrachten:
 - a. aanname + registratie van een Tolkopdracht;
 - b. selectie en levering van een (geschikte) Rbtv-geregistreerde Tolk, afgestemd op de gesprekssituaties bij en afgestemd op de Eisen van het CBR;
 - c. meting en registratie van de kwaliteit van de Tolkopdracht.
3. De coördinatie en afhandeling van alle met de Opdracht samenhangende (financieel)administratieve werkzaamheden (waaronder de facturatie naar de Kandidaat als de facturatie van de Tolk).
4. De beheersing, registratie en rapportage van de leveranciersprestaties.
5. Het ter beschikking stellen en operationeel houden van ondersteunende faciliteiten ten behoeve van de Tolkdienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst, waaronder:
 - a. IT-faciliteiten voor de ondersteuning van het generieke bestelproces;
 - b. een bestelproces en -systeem;
 - c. een help-/servicedesk die telefonisch en per e-mail bereikbaar is;
 - d. een managementrapportagesysteem;
 - e. een kwaliteitsmanagementsysteem.
6. Bijdragen aan de realisatie van de aanbestedingsdoelstellingen.

1 Eisen aan de Opdracht

1.1 Algemene Eisen

E 1.	De Opdrachtnemer voert de Opdracht uit. De Opdrachtnemer: a. beïnvloedt de continuïteit, kwaliteit, integriteit en rechtmatigheid van de primaire processen van het CBR niet in negatieve zin, voor zover die processen van de Tolkdienstverlening afhankelijk zijn; b. beschikt over voldoende geschikt Personeel (voldoende capaciteit en voldoende mate van deskundigheid) om de Opdracht volledig zoals gevraagd te kunnen uitvoeren; c. borgt continu een optimaal kwaliteits-, efficiency- en effectiviteitsniveau van de Tolkdienstverlening; d. werkt samen met het CBR toe naar een partnership, waarbij de Opdrachtnemer zich proactief opstelt, gevraagd en ongevraagd adviezen geeft om de Tolkdienstverlening te optimaliseren, de verwachtingen managet en verbetervoorstellen doet aan het CBR; e. ontzorgt het CBR volledig op het gebied van Tolkdienstverlening.
E 2.	De Opdrachtnemer gaat akkoord met en voert de Opdracht uit zoals bepaald in: - de Raamovereenkomst - dit Programma van Eisen - het Dossier Financiële Afspraken (DFA) - het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) - het Service Level Agreement (SLA) - het Normenkader Informatiebeveiliging - de Gegevensset en de CSV-file - het Implementatieplan en het werkdocument
E 3.	De Opdrachtnemer is bemiddelaar c.q. intermediair. Er is derhalve, in die gevallen waarin een Tolk een zelfstandig ondernemende Tolk is, geen sprake van een fictieve arbeidsrelatie tussen het CBR en de Tolk.
E 4.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitgevoerde Tolkopdracht.
E 5.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst aantoonbaar aan alle vigerende wet- en regelgeving.
E 6.	De Opdrachtnemer meldt (dreigende) tekorten aan Tolken in een specifieke taal en/of op een specifiek Rbtv-niveau (pro)actief aan alle hieronder genoemde partijen: - het CBR - de beheerder van het Rbtv; - de beheerder van de Noodlijst; - de categoriemanager van de rijksinkoopcategorie Tolk- en Vertaaldiensten.
E 7.	De Opdrachtnemer neemt voor de inrichting van de Tolkdienstverlening aantoonbaar alle noodzakelijke maatregelen om (pro)actief bij te dragen aan de realisatie van de doelstellingen van het CBR, die staan beschreven in het Beschrijvend document. De Opdrachtnemer rapporteert over de genomen maatregelen en de effectiviteit daarvan in de managementrapportage conform het SLA in Bijlage 2A.

1.2 Eisen inzake duurzaamheid

Het CBR is weliswaar geen Rijksoverheid, maar vindt het bijdragen aan de realisatie van rijksbrede duurzaamheidsdoelen ook van belang.

E 8.	De Opdrachtnemer levert in het kader van social return on investment een bijdrage aan de opleiding c.q. begeleiding van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, waaronder vluchtelingen, zodat deze doelgroep een duurzame arbeidsplek binnen of buiten het Rijk krijgt.
E 9.	De Opdrachtnemer levert een bijdrage aan de verminderen van de effecten op het milieu en reduceert het aantal reiskilometers voor Tolken conform KPI 3 in het SLA.

1.3 Eisen inzake de Tolkdienstverlening

1.2.1 Algemeen

E 10.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de financiële afhandeling van alle geleverde Tolkopdrachten; zowel naar de Tolk toe, als naar de Kandidaat.
E 11.	De Kandidaat moet voor Tolkopdrachten elektronisch kunnen betalen (zie eis E 60) en – in uitzonderingsgevallen – middels een papieren procedure met de mogelijkheid van overboeking.
E 12.	De Opdrachtnemer monitort continu trends in de vraag naar Tolken en stemt die af met het CBR om tijdig c.q. proactief alle maatregelen te kunnen nemen om te allen tijde volledig aan de vraag van het CBR naar Rbtv-geregistreerde Tolken te kunnen blijven voldoen.
E 13.	De Opdrachtnemer implementeert de klachtenprocedure conform de beschrijving in het DAP in Bijlage 2B.

1.2.2 Eisen aan Tolkopdrachten

E 14.	De Opdrachtnemer biedt voor Tolkopdrachten leverzekerheid om een Tolk uit het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) of een Tolk van de Noodlijst te leveren. De Opdrachtnemer handelt hierbij volgens KPI 1 in het SLA.
E 15.	De Opdrachtnemer levert Tolkdiensten op alle theorie- en praktijkexamenlocaties van het CBR. Een overzicht van de CBR-examenlocaties is te vinden op de website van het CBR: https://www.cbr.nl/nl/service/nl/route-locaties.htm .
E 16.	De Opdrachtnemer levert de Tolkopdrachten op locatie, zoals de Kandidaat aangeeft.
E 17.	De Opdrachtnemer levert de Tolkopdrachten op Examendagen. Een Examendag is een kalenderdag, niet zijnde een zondag of een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet), waarvan de werktijden zijn van 08:00 tot 21:30 uur.
E 18.	Op voorwaarde dat de Kandidaat de Tolkopdracht plaatst uiterlijk twee weken vóór de datum van de Examendag, garandeert de Opdrachtnemer de levering van een Tolk.
E 19.	De Kandidaat kan geen verzoek indienen voor een specifieke Tolk. De identiteit van de Tolk blijft voor de Kandidaat onbekend, tot het moment dat de Kandidaat examen doet.
E 20.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan het generieke bestelproces voor Tolkopdrachten op basis van de standaardgegevensset, zoals beschreven in het DAP.
E 21.	De Opdrachtnemer richt zijn IT-voorziening voor het generieke bestelproces dusdanig in dat de Kandidaat maximaal wordt ondersteund om op eenvoudige en efficiënte wijze de Tolkopdrachten te kunnen plaatsen.
E 22.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de gegevens waarvan in de standaardgegevensset is aangegeven dat zij verplicht moeten worden opgenomen, ook worden ingevuld – al dan niet automatisch of door dat af te dwingen tijdens het invullen.
E 23.	De Opdrachtnemer voert Tolkopdrachten uit in alle voorkomende talen (zoals vermeld op de taallijst van het Rbtv) van de Nederlandse taal naar een vreemde taal.
E 24.	Indien een taal niet op de taallijst van het Rbtv voorkomt stemt de Opdrachtnemer de registratiewijze van die taal altijd af met Bureau-Wbtv.

1.2.3 Eisen aan inzet van Tolken Noodlijst ~~(en database-Opdrachtnemer)~~

Indien de Opdrachtnemer geen Rbtv-geregistreerde Tolk kan inzetten omdat geen geschikte Tolk uit het Rbtv beschikbaar is, geldt onderstaande.

E 25.	Indien de Opdrachtnemer geen Rbtv-geregistreerde Tolk kan inzetten omdat in het Rbtv geen geschikte Tolk beschikbaar is, mag de Opdrachtnemer een Tolk van de
--------------	---

	Noodlijst of uit zijn eigen database inzetten, mits deze Tolk aan alle hieronder genoemde Eisen voldoet.
E 26.	De Tolken van de Noodlijst dienen daadwerkelijk op de Noodlijst geregistreerd te staan voor de taal die wordt gevraagd voor de Tolkopdracht.
E 27.	Voordat de Opdrachtnemer een Tolk van de Noodlijst of uit zijn eigen database inzet, draagt hij er zorg voor dat: - de Tolk de Gedragscode Tolken en Vertalers Wbtv ondertekent en inlevert bij de Opdrachtnemer; - de Tolk de Gedragscode Tolken CBR ondertekent en inlevert bij de Opdrachtnemer. De Gedragscode Tolken CBR is bijgevoegd als Bijlage 1B.
E 28.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de administratie van de getekende Gedragscodes Tolken en Vertalers Wbtv en de getekende Gedragscodes Tolken CBR en geeft op eerste verzoek van het CBR inzage in die administratie. De administratie is in dat geval altijd volledig en actueel. De Opdrachtnemer verwijdt Tolken die de gedragscodes niet ondertekenen van de Noodlijst. Voor de Tolken die door de Opdrachtnemer op de Noodlijst zijn gezet en die de gedragscodes niet ondertekenen, geldt dat de Opdrachtnemer ze van de Noodlijst verwijdt.
E 29.	De Opdrachtnemer accepteert dat iedere Tolk die de Opdrachtnemer op de Noodlijst plaatst zichtbaar is voor andere opdrachtnemers en mag worden ingezet door andere opdrachtnemers.
E 30.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor Tolken die de Opdrachtnemer op de Noodlijst heeft geplaatst en borgt, monitort en controleert de kwaliteit van deze Tolken. Na iedere inzet van deze Tolken van de Noodlijst vraagt de Opdrachtnemer de Kandidaat en de CBR-werknemer die het examen begeleidt om feedback over de kwaliteit en integriteit van deze Tolken. De Opdrachtnemer registreert de feedback. De Opdrachtnemer is extra alert op klachten over de performance van deze Tolken.
E 31.	Het CBR behoudt te allen tijde het recht om een Tolk van de Noodlijst (na inzet) te weigeren.
E 32.	Een Tolk kan maximaal vier (4) jaar op de Noodlijst staan, daarna wordt de Tolk automatisch van de Noodlijst verwijderd.

1.2.4 Eisen ter voorkoming van fraude door Tolken

Ter voorkoming van belangenverstrengeling en fraude is het belangrijk dat een Tolk niet verweven is met een rijkschool of de rijkschoolbranche in het algemeen. Een Tolk mag dus bijvoorbeeld niet: zelf theorielessen aanbieden, zelf instructeur zijn, rijles geven of eigenaar zijn van een rijkschool.

E 33.	De Opdrachtnemer neemt maatregelen om fraude bij het leveren van Tolkdiensten aan Kandidaten te voorkomen.
E 34.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten Tolken de Gedragscode Tolken en Vertalers Wbtv en de Gedragscode Tolken CBR ondertekenen en inleveren bij de Opdrachtnemer. De Gedragscode Tolken CBR is bijgevoegd als Bijlage 1B.

1.2.5 Eisen aan de ontwikkeling van Tolken

Voor een kwalitatief goede Tolkdienstverlening is een degelijke voorbereiding van de Tolk van belang om de opdracht (het CBR-examen) goed te begrijpen. Denk hierbij aan het doornemen van de toetsmatrijzen, de terminologielijst en achtergrondinformatie – alle te vinden op de website van het CBR.

E 35.	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om de kwaliteit en de kennis van de in te zetten Tolken op peil te krijgen en te houden, bijvoorbeeld middels periodieke scholing en evaluatiemomenten. Zie ook eis E 43.
--------------	---

1.2.6 Eisen inzake managementinformatie

De contractmanager van het CBR heeft behoefte aan actuele en correcte managementinformatie over de Tolkdienstverlening en de leveranciersprestaties van de Opdrachtnemer. Niet alleen ten

behoefte van de Kandidaten van het CBR, maar ook ten behoeve van de centrale sturing op de rijksinkoopcategorie Tolk- en Vertaaldiensten.

E 36.	De Opdrachtnemer stelt aan de Opdrachtgever de managementinformatie ter beschikking zoals beschreven in het SLA.
E 37.	De Opdrachtnemer past het format en de indeling van de rapportage inzake KPI's, PI's en meetgegevens kosteloos aan, indien het CBR daartoe behoefte heeft op basis van de jaarlijkse evaluatie van het SLA.
E 38.	De Opdrachtnemer gaat akkoord met Bijlage 2F-a Gegevensset, op basis waarvan de managementinformatie kan worden geleverd, en met Bijlage 2F-b CSV-file waarin het format is beschreven voor de uitwisseling van de gegevens uit de gegevensset.

1.2.7 Eisen inzake help-/servicedesk

Het CBR eist dat de Opdrachtnemer ten behoeve van de Kandidaten en ten behoeve van de Tolken een help-/servicedesk aanbiedt. Inzake deze help-/servicedesk gelden de volgende Eisen:

E 39.	De Opdrachtnemer biedt een telefonische help-/servicedesk aan met functionaliteiten die de mogelijkheid bieden om: a. Tolkopdrachten telefonisch in te dienen vragen over de Tolkdienstverlening te stellen; b. annuleringen door te geven; c. meldingen te doen en klachten in te dienen.
E 40.	De helpdesk is bereikbaar, beschikbaar en operationeel van maandag t/m zaterdag van 08:00 tot 17:00 uur, via: a. een telefoonnummer; b. een e-mailadres.

2 Eisen aan Personeel

2.1 Eisen aan Tolken

E 41.	De Tolken die de Opdrachtnemer inzet staan ingeschreven in het Register voor beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) of staan op de Noodlijst en voldoen aan het taalniveau zoals vereist in het Rbtv.
E 42.	De Tolken die de Opdrachtnemer inzet hebben een goede actieve en actuele kennis van de vreemde taal en van het Nederlands, op minimaal B2-niveau.
E 43.	Per examen heeft het CBR een terminologielijst opgesteld aan de hand waarvan de Tolk zich voorbereidt op het examen. Afhankelijk van de taal zijn enkele woorden in de CBR-examens niet te vertalen zonder een toelichting te geven op de betekenis. (Denk aan woorden die in sommige talen niet bestaan, zoals 'woonerf' of 'snorfiets'.) Een toelichting is niet toegestaan omdat daarmee mogelijk het antwoord door de Tolk wordt weggegeven. De terminologielijsten voor theorie-examens zijn opgenomen in hoofdstuk 4 en 5 van het Theorie-examenplan auto. Deze woordenlijsten zijn bijgevoegd als Bijlagen 13A Terminologielijst NL en 13B Terminologielijst EN. De terminologielijsten voor CCV-examens zijn te vinden op de website van het CBR: https://www.cbr.nl/nl/service/nl/beroepsexamen-doen/terminologielijsten-ccv-examens-met-tolk.htm De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Tolken die de Opdrachtnemer inzet bekend zijn met de terminologie en met de lijst van niet te vertalen of uit te leggen woorden. Zie ook eis E 35.
E 44.	De Tolken die de Opdrachtnemer inzet moeten bekend zijn met de door het CBR aangegeven wijze van examineren. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Tolken bekend zijn met de wijze van examineren door het CBR, middels werkinstructies van het CBR. Het CBR zal deze werkinstructies verstrekken, zie Bijlage 1A.
E 45.	De Tolken die de Opdrachtnemer inzet hebben de Gedragscode Tolken en Vertalers Wbtv en de Gedragscode Tolken CBR ondertekend. Zie eis E 34.
E 46.	De Opdrachtnemer verstrekt aan Tolken die door hem worden ingezet een eigen tolkenpas waaruit blijkt dat de Tolk werkt in opdracht van de Opdrachtnemer. Elke Tolk die wordt ingezet op locatie van het CBR kan zich legitimeren op vertoon van: ~een geldig legitimatiebewijs, en ~een geldige tolkenpas van de Opdrachtnemer, en doet dat ook op eerste verzoek van het CBR. Elke Tolk die wordt ingezet op locatie van het CBR legitimeert zich op eerste verzoek van het CBR op vertoon van een geldig legitimatiebewijs. De gegevens op het legitimatiebewijs dienen exact overeen te komen met de gegevens die de Opdrachtnemer vooraf heeft verstrekt aan de betreffende CBR-locatie waar het examen van de Kandidaat plaatsvindt. Het is wenselijk, maar niet verplicht, dat de Tolk een geldige tolkenpas van de Opdrachtnemer kan tonen waaruit blijkt dat de Tolk werkt in opdracht van de Opdrachtnemer.
E 47.	Elke Tolk die op locatie van het CBR wordt ingezet houdt zich aan het geldende huisreglement en de geldende gedragsregels van het CBR.
E 48.	Het CBR kan van de Tolk verlangen dat hij zijn ICT-middelen tijdens de uitvoering van een Tolkopdracht tijdelijk in bewaring geeft bij het CBR en niet mag meenemen naar de locatie waar de Tolkopdracht wordt uitgevoerd.
E 49.	Het CBR kan van de Tolk verlangen dat hij geen aantekeningen van de Tolkopdracht meeneemt en dat de eventueel gemaakte aantekeningen op de locatie van het CBR blijven en daar worden vernietigd.
E 50.	Indien daartoe gegronde redenen zijn, bijvoorbeeld op grond van klachten, kan het CBR verlangen dat een bepaalde Tolk niet langer mag worden ingezet voor het leveren van Tolkdiensten.

2.2 Eisen aan Personeel van de Opdrachtnemer, niet zijnde Tolken

Het CBR stelt aan Personeel van de Opdrachtnemer dat niet als Tolk, maar in een andere hoedanigheid bij de uitvoering van de Tolkdienstverlening is betrokken, de onderstaande Eisen.

E 51.	Het Personeel is voldoende op de hoogte van alle relevante aspecten van de Overeenkomst, zodat de Tolkdienstverlening volledig conform afspraak en naar tevredenheid van het CBR wordt geleverd.
E 52.	Het Personeel stelt zich altijd professioneel, klantgericht, proactief en oplossingsgericht op.
E 53.	Het Personeel van de Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift – voldoende om de overleggen en correspondentie tussen de Opdrachtnemer en het CBR volledig in de Nederlandse taal te kunnen uitvoeren.

3 Eisen inzake IT

3.1 Eisen inzake continuïteit

De continuïteit van de kwaliteit, integriteitsborging en beschikbaarheid van de Tolkdienstverlening is voor het CBR en zijn Kandidaten van belang. Om ervoor te zorgen dat systeemtechnisch zo min mogelijk verstoringen optreden, wordt de volgende Eis gesteld.

E 54.	De Opdrachtnemer levert tijdens de implementatieperiode een continuïteitsplan aan bij het CBR. Dat plan dient conform het Normenkader (Bijlage 2E) te zijn opgesteld en te beschrijven op welke wijze de Opdrachtnemer ervoor zorgt dat verstoringen in de systemen van de Opdrachtnemer de uitvoering van de Tolkdienstverlening niet negatief beïnvloeden. De Opdrachtnemer levert het continuïteitsplan aan conform de bepalingen in Bijlage 2D-a Implementatieplan.
--------------	---

3.2 Eisen aan IT-voorziening(en)

De door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde IT-voorziening(en) voor de ondersteuning van het generieke bestelproces moeten voldoen aan de onderstaande Eisen.

E 55.	De Opdrachtnemer dient als ondersteuning van de Tolkdienstverlening ten behoeve van Kandidaten en Tolken een werkende IT-voorziening aan te bieden.
E 56.	De IT-voorziening die de Opdrachtnemer inzet heeft een overzichtelijke en gebruikersvriendelijke interface. De IT-voorziening toont alleen feitelijke informatie van en over het CBR. Vertoning van reclame op de IT-voorziening is niet toegestaan.
E 57.	De IT-voorziening wordt aangeboden in ten minste de Nederlandse en de Engelse taal.
E 58.	De IT-voorziening biedt ten minste functionaliteiten ter ondersteuning van de onderstaande workflow-processen: • Het plaatsen, wijzigen en annuleren van Tolkopdrachten; • Het per mail naar de Kandidaat bevestigen van de ontvangst van een bestelling, wijziging of annulering van de Tolkopdracht; • Het betalen van Tolkopdrachten; • Het opvragen van bestellingen, wijzigingen en annuleringen van Tolkopdrachten en Prestatieakkoorden in de IT-voorziening zelf; • De rapportage van managementinformatie aangaande de Tolkdienstverlening.
E 59.	De Kandidaat kan via de IT-voorziening Tolkopdrachten bestellen, wijzigen en annuleren. De voorwaarden voor annulering zoals opgenomen in het DFA moeten voor de Kandidaat duidelijk worden vermeld in de IT-voorziening.
E 60.	De Kandidaat kan via de IT-voorziening voor Tolkopdrachten betalen aan de Opdrachtnemer. De IT-voorziening moet ten minste twee methoden voor elektronisch betalen aanbieden. De elektronische betaalmethoden moeten voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving voor veilig betalingsverkeer.
E 61.	De Kandidaat kan via de IT-voorziening een klacht indienen.
E 62.	De IT-voorziening moet binnen twee vierenhalve maand na aanvang van de Overeenkomst gereed en operationeel te zijn, zodat Kandidaten Tolkopdrachten kunnen plaatsen.
E 63.	De IT-voorziening is zeven dagen per week bereikbaar en operationeel van 06:00 uur 's ochtends tot 0:00 uur 's nachts.
E 64.	De IT-voorziening is gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst beschikbaar conform KPI 4 in het SLA. Deze beschikbaarheid geldt niet voor de eerste twee maanden na aanvang van de Overeenkomst (de implementatietijd) fase 1 en 2 van de implementatie, beschreven in paragraaf 1.5 van Bijlage 2D-a Implementatieplan.
E 65.	Het aantal gebruikers van de IT-voorziening is voldoende om ten minste 50 Kandidaten tegelijkertijd van een volledig werkende functionaliteit te voorzien.
E 66.	Bij gelijktijdig gebruik door alle gebruikers mag geen verstoring/vermindering in functionaliteit en/of performance optreden.

E 67.	Bij onderhoudswerkzaamheden aan de IT-voorziening komt de veiligheid van de informatie niet in het geding en gaan geen gegevens verloren.
--------------	---

4 Eisen inzake security

4.1 Eisen inzake privacy

Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aan de volgende Eis:

E 68.	Zowel de Opdrachtnemer als de Tolk is verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in de AVG, en treft hiervoor de noodzakelijke maatregelen.
E 69.	Ingeval sprake is van een ernstig datalek waarvan direct een melding moet worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dient de Opdrachtnemer ook het CBR hierover direct te informeren.

4.2 Eisen inzake informatiebeveiliging

E 70.	De Opdrachtnemer overlegt twee jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst ten behoeve van informatiebeveiliging een geldig ISO 27001-certificaat dat van toepassing is op de processen en systemen die hij ten behoeve van de levering van de Tolkdienstverlening inzet.
E 71.	De Opdrachtnemer voldoet op de ingangsdatum van de Overeenkomst aan de beginsituatie zoals aangegeven in Bijlage 2E Normenkader.
E 72.	Op de ingangsdatum voldoet de IT-voorziening aan de beveiligingseisen voor <i>Transport Layer Security (TLS)</i> op basis van de richtlijnen die het Nationaal Cyber Security Centrum hiervoor stelt. Deze zijn te vinden op: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1/ICT-beveiligingsrichtlijnen+voor+Transport+Layer+Security+v2.1.pdf Specifiek gaat het om de gebruikte TLS-versies in hoofdstuk 4 pagina 17. Deze dienen te vallen in de categorie GOED en/of VOLDOENDE (TLS-versies 1.2 en/of 1.3). Daarnaast dienen de gebruikte ciphers te vallen in de categorie GOED en/of VOLDOENDE conform bijlage C van de richtlijnen. Het CBR controleert de configuratie op basis van de gratis te gebruiken tool <i>SSLabs</i> van fabrikant Qualys. Deze is te vinden op https://www.ssllabs.com onder de optie <i>Test your server</i> .
E 73.	De Opdrachtnemer voldoet twee jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst aan de eindsituatie zoals aangegeven in Bijlage 2E Normenkader.
E 74.	De Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatieperiode in overleg met het CBR een transitieplan (risicoanalyse en noodzakelijke maatregelen) op waarmee de eindsituatie in het Normenkader Informatiebeveiliging wordt bereikt.
E 75.	Het CBR behoudt zich het recht voor om het Normenkader Informatiebeveiliging tijdens de looptijd van de Overeenkomst op basis van gewijzigde wet- en regelgeving aan te passen. De Opdrachtnemer voert noodzakelijke maatregelen kosteloos door en zorgt ervoor dat hij (ook) in dat geval aan de alsdan geldende versie van het Normenkader Informatiebeveiliging voldoet.
E 76.	De Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van Personeel voor dat dat Personeel geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de Tolkdienstverlening van de Opdrachtnemer.
E 77.	De Opdrachtnemer brengt geen informatie over de Tolkdienstverlening naar buiten zonder voorafgaande toestemming van de categoriemanager Tolk- en Vertaaldiensten en de contractmanager van het CBR.
E 78.	Bij uitbesteding van de werkzaamheden gelden de Eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en diens Personeel (inclusief Tolken).
E 79.	De Opdrachtnemer maakt geen audio-opnames van Tolkopdrachten ten behoeve van kwaliteits- en/of trainingsdoeleinden.

E 80.	De IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht inzet, is beoordeeld op basis van de OWASP (Open Web Application Security Project), de top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's. Zie tevens de website: www.owasp.org .
E 81.	De Opdrachtnemer beoordeelt de OWASP top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's regelmatig en lost eventuele geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
E 82.	De gegevens van Kandidaten, Tolken en het CBR die voortvloeien uit de uitvoering van de Tolkdienstverlening en die onder de Overeenkomst vallen, worden niet bij derden opgeslagen, zonder dat de Opdrachtnemer daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkings)Overeenkomst heeft afgesloten. Deze Eis heeft bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – betrekking op derden die de Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de Tolkdienstverlening en die publiek toegankelijke cloudoplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google drive, Google Translate, etc.

5 Eisen inzake de implementatie van de Overeenkomst

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De Eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

E 83.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de Tolkdienstverlening. De implementatie dient te worden uitgevoerd overeenkomstig Bijlage 2D-a Implementatieplan.
E 84.	De Opdrachtnemer accepteert dat de latende dienstverlener de Tolkdienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de Overeenkomst aan het CBR blijft leveren.
E 85.	De Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van het plaatsen van Tolkopdrachten door Kandidaten en de bijbehorende informatievoorziening aan het CBR tijdens de implementatie niet worden verstoord.